

Sanna Mikkola

Tuoretie Oy:n toiminnan kehittäminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Sanna Mikkola

Työn nimi: Tuoretie Oy:n toiminnan kehittäminen

Ohjaaja: Terhi Anttila

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 96

Liitteiden lukumäärä: 6

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Tuoretie Oy:n toimintaan kehitysehdotuksia. Työn ensimmäisenä tavoitteena oli perehtyä yhteistyöhön logistiikan ketjussa. Toisena tavoitteena oli teettää tyytyväisyystutkimus terminaalihenkilökunnalle Tuoretien ja sen asiakasomistajien toiminnasta. Opinnäytetyön kolmantena tavoitteena oli tehdä kehittämissuunnitelma yritysten tiedonvälitystä helpottavaan Aspal-tietokonejärjestelmään.

Logistiikan yhteistyöhön liittyy vahvasti tiedonvälitys. Teoriaosuudessa perehdyttiinkin informaation kulkuun ja yhteistyöhön logistiikan toimitusketjussa. Näillä tekijöillä on tärkeä merkitys toimitusketjun toimivuuden kannalta.

Kyselytutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa terminaalihenkilökunnan ajatuksia kohdeyrityksien työstä ja tavoista. Tuloksista selvisi, että terminaaleissa oltiin pääosin tyytyväisiä Tuoretien ja toimittajien toimintaan. Joitain kehittämiskohtiakin tuli esille, kuten Aspal-järjestelmän toiminnan kehittäminen. Toimittajien toiminnassa eniten kehittämistä oli asiapaperimerkinnöissä sekä palautuksien hoidossa.

Aspal-järjestelmään oli tavoitteena kehittää uusia ideoita, joita tuli hyvin esille keskusteltaessa Tuoretien työntekijöiden kanssa. Suurimmat kehittämiskohdat ilmenivät sähköpostimuodossa sekä lavakarttojen hakemisessa järjestelmässä.

Avainsanat: logistiikka, tiedonvälitys, toiminnan kehitys, yhteistyö ja asiakkuus.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Author/s: Sanna Mikkola

Title of thesis: The development of the operations of Tuoretie Ltd.

Supervisor(s): Terhi Anttila

Year: 2012 Number of pages: 96 Number of appendices: 6

The purpose of this thesis was to make suggestions for the development of the operations of Tuoretie Ltd. The first goal was to study co-operation in the logistics chain. The second goal was to make a customer contentment survey among the personnel of the loading terminal about the operations of Tuoretie Ltd. and its three customer-owner. The third goal of the thesis was to make a development plan for a computer system aimed at facilitating inter-firm communication.

Communication is an integral part of co-operation logistics. Therefore the theory part focuses on the information flow and co-operation in the logistics delivery chain. These factors are very important for the function of the delivery chain.

The aim was to find out with the help of the contentment survey what the personnel working in the loading terminals thought about the work and working habits of the companies concerned. The results of the survey show that in the personnel in loading terminals are mainly satisfied. Even some objects for developing were detected such as the development of the Aspal-system. In operations of the delivery companies the markings of factual papers called for development measures.

The goal was to develop new ideas for the Aspal-system and plenty of them were received while discussing with the employees of Tuoretie Ltd. The most important objects for developing proved to be in the format of emails and in the search of bed-maps by the system.

Keywords: logistics, communication, development of operations, co-operation and customership.

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| Opinnäytetyön tiivistelmä..... | 2 |
| Thesis abstract..... | 3 |
| SISÄLTÖ | 4 |
| Kuvioluettelo..... | 6 |
| JOHDANTO | 8 |
| 1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet | 8 |
| 1.2 Tuoretie Oy ja asiakasomistajat | 9 |
| 2 YHTEISTYÖ LOGISTIIKAN KETJUSSA | 13 |
| 2.1 Tiedonvälityksen ja yhteistyön merkitys yhteistyökumppaneiden välillä.... | 13 |
| 2.1.1 Tiedonvälitys ja yhteistyö Tuoretien ja yhteistyökumppaneiden välillä | 16 |
| 2.1.2 Reklamaatioiden käsittely Tuoretiellä | 19 |
| 2.2 Logistiikka | 20 |
| 2.2.1 Kuljetusmuodot | 23 |
| 2.2.2 Logistiikan virhetilanteet..... | 26 |
| 2.2.3 Turvallisuus logistiikassa..... | 27 |
| 2.3 Tuoretien asema toimitusketjussa | 28 |
| 2.4 Asiakkuus toimitusketjussa | 29 |
| 3 TYYTYVÄISYYSTUTKIMUS TERMINAALEILLE..... | 31 |
| 3.1 Tutkimuksen toteutus..... | 31 |
| 3.2 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti..... | 32 |
| 3.3 Tulosten esittely ja analysointi..... | 32 |
| 3.3.1 Taustatietoja vastaajista..... | 33 |
| 3.3.2 Väittämät Tuoretie Oy:n toiminnasta | 34 |
| 3.3.3 Väittämät Toimittajien toiminnasta..... | 49 |
| 3.4 Asiakastytyväisyystutkimuksen johtopäätökset ja mahdolliset kehitysehdotukset | 83 |
| 4 ASPAL-JÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN | 86 |
| 4.1 Järjestelmän toiminta ja ominaisuudet käytännössä..... | 86 |
| 4.2 Aspal-ohjelman kehittämisehdotukset | 88 |

| | |
|--------------------|----|
| 5 YHTEENVETO | 92 |
| LÄHTEET | 94 |
| LIITTEET | 97 |

Kuvioluettelo

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Yhteys- ja tiedotustoiminta | 16 |
| Kuvio 2. Tilaus-toimitusviiveen aikakomponentit | 24 |
| Kuvio 3. Liikennesuoritteiden kehitys 2000 – 2011 | 25 |
| Kuvio 4. Tuoretien kytkeytyminen omistaja-asiakkaiden toimitusprosessiin | 30 |
| Kuvio 5. Aika, jonka vastaaja on työskennellyt samalle terminaalille | 34 |
| Kuvio 6. Informaation kulku normaalitilanteissa | 35 |
| Kuvio 7. Informaation kulku poikkeustilanteissa | 36 |
| Kuvio 8. Informaation selkeys | 37 |
| Kuvio 9. Informaation hyödyllisyys | 38 |
| Kuvio 10. Informaation välitys normaalitilanteessa | 39 |
| Kuvio 11. Informaatio poikkeustilanteissa | 40 |
| Kuvio 12. Informaation selkeys puhelinta ja sähköpostia verrattaessa | 41 |
| Kuvio 13. Sähköpostikyselyjen selkeys Aspal-järjestelmän kautta | 42 |
| Kuvio 14. Toimituspoikkeamien selvittäminen | 43 |
| Kuvio 15. Yhteydenotto sähköpostitse | 44 |
| Kuvio 16. Yhteydenotto puhelimitse | 45 |
| Kuvio 17. Tuoretien henkilökunnan ammattitaito | 46 |
| Kuvio 18. Tuoretien henkilökunnan ystävällisyys | 47 |
| Kuvio 19. Asiapaperimerkintöjen selkeys T1 | 49 |
| Kuvio 20. Asiapaperimerkintöjen selkeys T2 | 50 |
| Kuvio 21. Asiapaperimerkintöjen selkeys T3 | 51 |
| Kuvio 22. Asiapaperien toimitusvarmuus T1 | 52 |
| Kuvio 23. Asiapaperien toimitusvarmuus T2 | 53 |
| Kuvio 24. Asiapaperien toimitusvarmuus T3 | 54 |
| Kuvio 25. Laatikkomerkitöiden luotettavuus T1 | 55 |
| Kuvio 26. Laatikkomerkitöiden luotettavuus T2 | 56 |
| Kuvio 27. Laatikkomerkitöiden luotettavuus T3 | 57 |
| Kuvio 28. Laatikkomerkitöiden selkeys T2 | 58 |
| Kuvio 29. Laatikkomerkitöiden selkeys T1 | 59 |
| Kuvio 30. Laatikkomerkitöiden selkeys T3 | 60 |
| Kuvio 31. Laatikkomerkitöiden tiedot T1 | 61 |

| | |
|--|----|
| Kuvio 32. Laatikkomerkitöjen tiedot T2 | 62 |
| Kuvio 33. Laatikkomerkitöjen tiedot T3 | 63 |
| Kuvio 34. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T1 | 64 |
| Kuvio 35. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T2 | 65 |
| Kuvio 36. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T3 | 66 |
| Kuvio 37. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisina ajankohtina T1 | 67 |
| Kuvio 38. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisina ajankohtina T2 | 68 |
| Kuvio 39. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisina ajankohtina T3 | 69 |
| Kuvio 40. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T1 | 70 |
| Kuvio 41. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T2 | 71 |
| Kuvio 42. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T3 | 72 |
| Kuvio 43. Tuotepalautukset T1 | 73 |
| Kuvio 44. Tuotepalautukset T2 | 74 |
| Kuvio 45. Tuotepalautukset T3 | 75 |
| Kuvio 46. Palautuvat laatikot ja lavat T1 | 76 |
| Kuvio 47. Palautuvat laatikot ja lavat T2 | 77 |
| Kuvio 48. Palautuvat laatikot ja lavat T3 | 78 |
| Kuvio 49. Siirtokuljettajien käytös T1 | 79 |
| Kuvio 50. Siirtokuljettajien käytös T2 | 80 |
| Kuvio 51. Siirtokuljettajien käytös T3 | 81 |

JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä perehdytään logistiikkaan ja viestintään sen toimitusketjussa. Logistiikka on laaja käsite, joka ei välttämättä kokonaisuudessaan ole niin selvä asia kaikille. Logistiikan toimitusketju on pitkä ja yhden organisaation toiminta vaikuttaa aina yhteistyössä olevien organisaatioiden toimintaan.

Koska organisaatioiden vaikutus toisiinsa on suuri logistiikan alalla, ovat viestintä ja yhteistyö merkittäviä tekijöitä toiminnan onnistumiselle. Informaation täytyy kulkea avoimesti toimitusketjussa, jotta tieto asioista menee eteenpäin ja virheiden mahdollisuus olisi mahdollisimman pieni.

Tuoretie Oy on työn toimeksiantaja, joka toivoo saavansa ehdotuksia toimintansa kehittämiseen sekä tietoa siitä mitä terminaalit ovat mieltä heidän työtavoistaan. Tuoretie on tärkeä osa logistiikan ketjua, ja sen toiminnalla ja informaatiolla on oma tärkeä merkityksensä sille, että tavarat kulkevat toimitusketjussa niin kuin pitää.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kehitysehdotuksia Tuoretie Oy:n toimintaan. Kehittämisen avuksi teetän asiakastyytyväisyyskyselyn sekä teen kehityssuunnitelman tietokonejärjestelmään, joka toimii tiedonsiirron välineenä.

Opinnäytetyön ensimmäinen tavoite on perehtyä yhteistyöhön logistiikan ketjussa. Tähän kuuluu tiedonvälityksen käsittely logistiikan toimitusketjussa sekä toimitusketjun eri tekijöiden avaaminen lukijalle.

Tuoretie Oy on jatkuvasti yhteydessä terminaaleihin muun muassa asiakkaiden reklamaatioiden sekä kuljetusten vuoksi, joten informaation tehokas jakaminen on tärkeää. Sen vuoksi informaatioon eli tiedonvälitykseen perehdytään myös tässä työssä.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena on selvittää, mitä mieltä terminaalit ovat Tuoretie Oy:n sekä toimittajien työskentelystä. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, jonka teetän terminaaleille, kerätään tietoa muun muassa siitä mitä mieltä terminaalihenkilökunta on Atrian, Saarioisen sekä Poutun asiapaperien ja laatikkomerkitöjen selkeydestä ja tiedon määrästä. Myös tuloaikojen noudattamista ja saapumisaikojen tiedotuksen täsmällisyyttä halutaan kartoittaa sekä erilaisten tuote-, laatikko- ja lavapalautusten hoitamista. Myös lähettämöiden ja terminaalien välillä tavaraa vievien toimittajien siirtokuljettajien käyttäytymisestä halutaan saada palautetta. Kyselystä saatujen tulosten avulla pystytään kehittämään työskentelytapoja entistä paremmiksi ja tehokkaammiksi.

Asiakkaiden reklamaatioiden selvityksen apuna toimii Aspal-tietokonejärjestelmä, jonka kautta ilmoitukset tulevat. Toimittajat, joita ovat Atria, Saarioinen sekä Pouttu, laittavat järjestelmään jokaisesta reklamaatiosta oman tapahtuman. Ongelmana voivat olla tuotteiden katoaminen tai hajoaminen, vanha tai pilaantunut tuote, poikkeusajon tarve, valitus terminaalien tai kuljettajien toiminnasta tai tuotteen eksyminen väärälle asiakkaalle. Tuoretie Oy:llä selvitetään syitä näille tapahtumille sekä korvausvelvollisuudessa oleva taho.

Opinnäytetyön kolmas tavoite onkin saada kehitettyä Aspal-järjestelmään uusia käyttötapoja. Järjestelmä on päivittäin käytössä, joten uusien käyttötapojen avulla siitä voitaisiin saada entistä tehokkaampi ja käyttäjäystävällisempi apuväline tapausten käsittelyyn. Tärkeänä tavoitteena olisi saada Aspal:sta entistä selkeämpi ja toimivampi.

1.2 Tuoretie Oy ja asiakasomistajat

Tuoretie Oy on vuonna 1992 perustettu logistiikka-alan yritys. Yrityksen perustivat Saarioinen ja Jalostaja, joiden kuljetuspalvelut siirtyivät Tuoretielle tuona samana vuonna. Vuonna 1996 Saarioinen sai Tuoretien omistuksen kokonaan itselleen, kun Jalostaja myi osuutensa. Vuonna 1997 Atria ja Pouttu tulivat mukaan omistukseen osakkaina. Omistus jakaantui tasan näiden kolmen omistajan kesken, joiden tuotteiden jakelu oli tuolloin Tuoretie Oy:n vastuulla.

Tuoretie Oy on edelleenkin Atrian, Saarioisen sekä Poutun yhdessä omistama tytäryhtiö. Nämä kolme yritystä ovat samalla myös Tuoretien asiakkaita, joille se tarjoaa palvelujaan.

Myöhemmin Tuoretie Oy:n toiminta on kehittynyt ja tehtävät lisääntyneet ja muuttuneet. Tuoretiellä työskentelee tällä hetkellä noin 35 logistiikan ammattilaista ja heidän toimipaikkansa ovat Seinäjoella, Seinäjoen Nurmassa, Valkeakoskella ja Kannuksessa.

Tällä hetkellä Tuoretie Oy tarjoaa kuljetuspalveluja, logistiikan tiedonhallinta- ja ohjauspalveluja sekä organisaatioiden väliseen tiedonsiirtoon tarvittavia palveluja. Tuoretie on mukana koko toimitusprosessissa, tavaran raaka-aine kuljetuksista, loppuasiakkailta tulevien reklamaatioiden käsittelyyn saakka. Tuoretien toiminta käsittää siis laajan toimintakuvion.

Tuoretien tehtäviin kuuluvat kuljetussuunnittelu ja kuljetustilausten tekeminen sekä erilaiset tiedonhallintatehtävät. Tiedonhallintaan kuuluvat mm. lähettämöiden, siirtokuljettajien sekä jakelukuljettajien ohjaustietojen hallinta sekä asiakasreklamaatioiden käsittely. Tehtäviin kuuluvat myös tilitys, laskutus sekä ajoneuvoseurantajärjestelmä.

Tuoretien kohderyhmiin kuuluvat tavarantoimittajat. Yhteistyökumppaneita Tuoretiellä ovat eläin- ja rehukuljettajat sekä terminaalit. Tuoretiellä on yhteiskumppaneina sekä suomalaisia, että ulkomaalaisia yrityksiä. Tuoretie hoitaa jonkin verran vientiä ulkomaille, mutta suurin osa yhteistyökumppaneista on kuitenkin suomalaisia.

Tuoretie Oy:n SWOT-analyysi. SWOT-analyysin teko on tärkeää, kun mietitään yrityksen kehittämistä. Vahvuuksien, heikkouksien, uhkien ja mahdollisuuksien listaaminen auttavat havainnollistamaan, missä asioissa on puutteita ja mitkä ovat onnistuneet yrityksen toiminnan kannalta hyvin.

Tuoretien toimintaan vaikuttavat merkittävästi toimittajien; Atrian, Poutun ja Saarioisen sekä terminaalien tarpeet ja vaatimukset. Merkityksestä tekee vielä suuremman se, että toimittajat ovat myös Tuoretien omistajia sekä asiakkaita joten heille tarjottavan palvelun on oltava laadukasta.

Tuoretien mahdollisuutena onkin olla hyvä ja ammattitaitoinen yhteistyökumppani toimitusketjussa. Mahdollisuuksia ovat myös uusien yhteistyökumppanien hankkiminen. Tuoretie voisi tarjota kuljetus- sekä toimistopalveluja myös muille yrityksille. Pääasiassa uusien yhteistyökumppanien kannattaisi olla Atrian, Poutun ja Saarioisen kaltaisia toimittajia. Tuoretie on alallaan merkittävä toimija, joten mahdollisuudet kehittää ja laajentaa yritystoimintaa ovat erinomaiset. Ulkoisella markkinoinnilla Tuoretie saisi enemmän näkyvyyttä ja kiinnostus muissa alan yrityksissä heräisi. Tähän tulisi lähteä kuitenkin vasta sitten kun laajentumishalukkuus olisi varmaa ja omistajilta olisi saatu hyväksyntä.

Uhka Tuoretielle on toimittajien halukkuus itsenäistää toimintaansa. Tällöin Tuoretien kysyntä laskisi ja toiminnan kehittäminen ja laajentaminen olisi pakollista yrityksen säilymisen kannalta. Uhka on myös keskusliikkeiden sekä toimittajien väliset sopimukset, joihin Tuoretie ei voi vaikuttaa. Myös asiakkaiden vähyys, tietokoneohjelmien lakkauttaminen ja eläintaudit ovat uhkia.

Tuoretien sisäisiksi vahvuuksiksi on listattu palveluntarjonnan laajuus, aktiivinen kehittäminen, joustavuus sekä kokonaisuuden hallinta työskentelyssä. Vahvuus on myös asiansa osaava henkilökunta, tiedonjakaminen ja toimittajien tunnettuus.

Sisäinen heikkous on omistajien päätäntävalta Tuoretien toiminnasta. Tämä tarkoittaa sitä, että jos esimerkiksi Tuoretie haluaisi uusia yhteistyökumppaneita, on omistajilla valta päättää onnistuuko se. Heikkous on myös pieni yritys, jolloin sijaisuuksien hankkiminen on hankalaa.

Atria Oyj. Atria Oyj on vuonna 1903 perustettu elintarvikealan yritys. [Viitattu 4.5.2012] Sen liikevaihto oli vuonna 2011 1301,9 miljoonaa euroa ja henkilöstöön kuului noin 5467 työntekijää. Atria on suuri toimija alallaan ja onkin yksi alan johtavista yrityksistä Suomessa, Pohjoismaissa, Venäjällä sekä Baltian alueella. Näiden perusteella Atrian liiketoimintakin jakaantuu neljään eri osaan; Atria Suomeen, Atria Skandinaviaan, Atria Venäjään sekä Atria Baltiaan.

Atria Suomi on Atria Oyj:n tytäryhtiö, jonka tuotantopaikat ovat Seinäjoen Nurmossa, Forssassa, Kauhajoella, Kuopiossa sekä Karkkilassa. Atria Suomen liiketoimintaan kuuluvat lihavalmiste-, liha-, valmisruoka- sekä siipikarjatoiminta. Asiakkaita ovat vähittäiskaupat, teollisuus- ja vientiasiakkaat sekä Food Service-

asiakkaat. Atria Skandinavia toimii Ruotsissa ja Tanskassa yhdeksällä eri tuotantolaitoksella. Liiketoimintaan kuuluu lihavalmisteiden markkinoiminen, valmistaminen, herkuttelutuotteiden sekä ateriaratkaisujen tuottaminen. Yrityksen tuotemerkkejä ovat Lithells, Lönneberga, Ridderheims, Sibylla, Pastejököket, Arboga, Falbygden Ost sekä 3-Stjernet. Atria Venäjä toimii luonnollisesti Venäjällä kolmessa eri tuotantolaitoksessa. Liiketoimintaan kuuluu lihavalmisteiden sekä pizzojen valmistus. Tuotemerkkejä ovat Pit-Product ja CampoMos. Atria Baltia toimii Virossa ja siellä tuotetaan lihavalmisteita, lihaa sekä kuluttajapakattua lihaa. Merkittävimpiä tuotemerkkejä ovat Maks & Moorits, VK ja Wõro.

Saarioinen. Saarioinen on aloittanut toimintansa 1941 nykyisten omistajiensa nimissä Sahalahdessa. [Viitattu 4.5.2012] Osakeyhtiö siitä tuli vuonna 1955.

Saarioinen valmistaa perinteisiä arkiruokia valmisruokavalmisteina. Se haluaa tällä tavoin edesauttaa suomalaisen ruokakulttuurin säilymistä. Yrityksellä on toimipisteitä kuudella eri paikkakunnalla. Yksi on Tampereella, missä sijaitsee pääkonttori, Valkeakoskella, Kangasalalla, Jyväskylässä sekä Huittisissa on tuotannon puolen toimipisteet ja Virossa on myös oma toimipaikkansa.

Saarioinen työllistää reilu 2000 työntekijää ja yrityksen liikevaihto vuonna 2010 oli 326,8 miljoonaa euroa. Saarioinen ei yllä Atrian tasolle liiketoiminnan luvuissaan, mutta on kuitenkin yksi johtavista elintarvikealan yrityksistä Suomessa. Sillä on markkinajohtoasema valmisruokien osalta 40 %:n osuudella.

Pouttu Oy. Pouttu Oy on osakeyhtiö Keski-Pohjanmaalla Kannuksessa. [Viitattu 4.5.2012] Se valmistaa tehtaillaan liha- ja siipikarja tuotteita. Sillä on myös myyntikonttori Helsingissä.

Pouttu työllistää noin 240 henkilöä, jotka ovat lihanjalostuksen ammattilaisia. Pouttu on vuonna 1938 perustettu elintarvikealan yritys.

Pouttu antaa Internet- sivuillaan hyvin vähän tietoa yritystoimintansa historiasta ja nykyhetkestä, minkä vuoksi tiedon hankkiminen yrityksestä oli vaikeaa.

2 YHTEISTYÖ LOGISTIIKAN KETJUSSA

Logistiikassa yhteistyötaidot ovat tärkeitä. Logistiikan toimitusketju on pitkä ja siinä työskentelee yhdessä monia yrityksiä. Yhteistyön tulee olla saumatonta ja tiedon kulun tehokasta.

2.1 Tiedonvälityksen ja yhteistyön merkitys yhteistyökumppaneiden välillä

Yhteistyön merkitys on koko ajan kasvanut yritysmaailmassa. Käsitys siitäkin, että tiedonjakaminen myös yritysten kesken on eduksi liiketoiminnalle, on alkanut herättää mielenkiintoa yrityksissä. Tiedonjakamista kohtaan ei olla enää niin ennakkoluuloisia, ja se koetaan vahvuudeksi.

Tiedon ja kokemusten jakaminen auttavat molempia osapuolia. Molemmilla voi olla erilaiset näkemykset asioista, ja kun tietoa saadaan jaettua, se avaa ajatuksia ja mielipiteitä uudella tavalla. Tiedonjakamisessa täytyy osata olla vain avoimesti ja ennakkoluulottomasti mukana. Toisen näkemyksiä ei tule torjua vaan niitä tulisi nimenomaan pohtia. Uusia näkemyksiä voidaan yhdistää omiin näkemyksiin, jolloin syntyy uusia innovaatioita ja luovia ideoita.

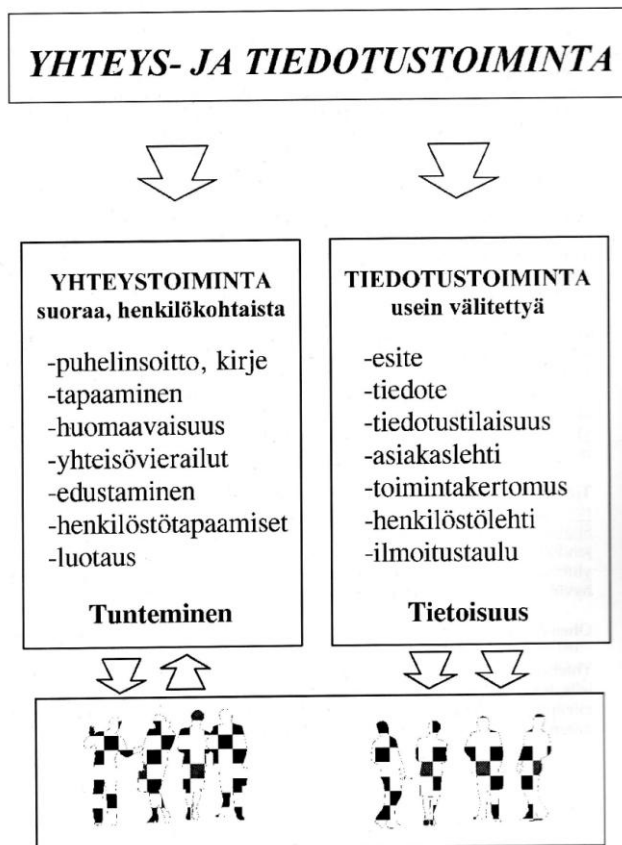
Lehtipuun ja Monnin kirjassa (2007, 122) käsitellään kattavasti yhteistyötä. Kirjassa synergian kerrotaan tarkoittavan ”tietoista keskinäisten vaikutusten yhdistämistä, jonka tavoitteena on kaikkien toimijoiden ja osapuolten hyöty”. Synergia sanana tulee Kreikan kielen sanasta synergos. Kaikkien osapuolten tulisikin liiketoiminnassa ymmärtää toistensa tarpeet ja toiveet. Jos yrityksellä ei ole tiedossa, millainen hänen yhteistyökumppaninsa on, ja mikä on heidän mielestään hyvää liiketoimintaa, niin yhteistyö voi jäädä huonolaatuiseksi. Kun tuntee kumppaninsa, voi luottaa tälle asioita paremmin ja tietoutta pystytään jakamaan helpommin.

Yhteistyökumppanuutta voidaan verrata parisuhteeseen. Yhteistyökumppanit ovat sitoutuneet tarjoamaan toisilleen tiettyjä palveluja tai tuotteita kuten parisuhteessa elävät haluavat tarjota toisilleen kumppanuutta vahvistavia asioita. Parisuhteessa elävät kuten yhteistyökumppanitkin haluavat kumppanuudelta sitä, että toiseen voi

luottaa ja tulevaisuuden näkymät ovat valoisat. Yrityksen tulisikin pitää kumppaniaan kuin parisuhteen toisena puoliskona. Kumppanuuden luotettavuuden ja ymmärryksen säilyttäminen toisiaan kohtaan ovatkin tärkeitä tekijöitä yrityksen oman sekä muiden liiketoiminnan laadun säilyttämiseksi.

Lehtipuun ja Monnin (2007, 129) kirjassa on myös esimerkki kulttuurisista eroista yhteistyönteossa. Siinä kerrotaan suomalaisesta yritysjohtajasta, joka oli perehtynyt menestysmallikonseptiin. Siihen kuuluivat mm. hyöty, järjestys sekä yhteisöllisyys. Yhteisöllisyys sai yritysjohtajan miettimään Baltian ja Puolan hyötyajattelutapaa heidän kulttuurissaan. Tämä johti siihen, että johtaja pohti jos mahdollisesti jossain tytäryhtiössä tapahtuisi vaikka jokin lahjontatapaus, niin vaikuttaisiko se myös oman yrityksen maineeseen. Johtaja pohti sitten miten olisi hyvä, että asioista puhuttaisiin ja kaikilla olisi samat käsitykset tavoitteista. Jos yhteistyökumppani on ulkomaalainen, tulisi yritykseen ja etenkin maan kulttuurin tutustua erittäin hyvin. Kulttuureissa on paljon eroja kun puhutaan liiketoiminnasta. Eri maissa arvostetaan erilaisia asioita. Esimerkkinä voisi kertoa Intian uskonnollisuuden ja vahvat arvot sekä omat tavat. Ne eroavat sen verran meidän suomalaisten yrityksiä kulttuurista, että sinne liiketoimintaansa vievän tulisi tutustua maahan hyvin. Eroja on mm. business-etiketeissä ja -tapaamisissa. Esimerkiksi sana ”ei” on huono asia. Kieltävän vastauksen sijaan tulisi kertoa yrittävänsä asiaa, vaikka todellisuudessa ei yrittäisikään. Suomessa taas sanan ”ei” käyttö on arvostetumpaa kuin asioiden kiertely ja epärehellisyys. Jos ei todella olla kiinnostuneita jostain asiasta, niin se halutaan kummankin osapuolen parhaaksi kertoa suoraan.

Siukosaaren kirjassa (2002, 15 – 16) on kerrottu selkeästi mitä yhteisöviestintään kuuluu. Siukosaari jakaa yhteisöviestinnän yhteystoimintaan/yhteydenpitoon sekä tiedotustoimintaan. Hän on tehnyt tästä ks. jaosta kuvion, missä näkyy pääpiirteissään yhteystoiminnan ja tiedotustoiminnan keinot.



Antti Siukosaari

Kuvio 1. Yhteys- ja tiedotustoiminta (Siukosaari 2002).

Yhteystoiminnalla halutaan lisätä yhteisön ja sen yksilöiden tunnettuutta niille tärkeiden henkilöiden joukossa. Yhteyttä halutaan pitää sekä yrityksen sisällä, että ulkopuolella. Ulkopuolella ovat yhteistyökumppanit sekä kohderyhmät. Kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, lisää se myönteistä ilmapiiriä. Tiedotustoiminnan tarkoitus on lisätä tietoisuutta yrityksestä. Tietoisuutta jaetaan yrityksen sisällä johdolta alaisille sekä toisinpäin ja ulkopuolella muulle yhteiskunnalle. Muita yhteisöviestinnän tapoja Siukosaaren kirjassa (2002, 17) ovat: **yhteisökulttuurin vaaliminen**, joka tarkoittaa yhteisön ja sen henkilöiden tapaa toimia, **yhteisöilmeen kehittäminen**, johon kuuluvat mm. logo, käyntikortit, esitteet, rakennusten ulkonäkö jne., **yhteisökuvamainonta**, joka tarkoittaa mainontaa mm. joukkoviestimissä, **hyväntekeväisyys** kuten kannatusilmoitusten ja rahalahjoitusten antamista sekä **luotaus**, joka tarkkailee yhteisössä sekä

ympäristössä tapahtuvia muutoksia, joilla saattaa olla vaikutusta yrityksen toimintaan. Näissä kaikissa yhteisöviestintä on mukana.

Siukosaari (2002, 19 – 20) on listannut myös neljän vaiheen tavoitteellisen viestinnän toimintamallin. Nämä vaiheet eivät kulje järjestyksessä vaan ovat samanaikaisia muodostaen jatkuvan tapahtumaketjun. Vaiheista ensimmäinen on **Selvitysten tekeminen**, johon kuuluu tiedon kerääminen henkilöiltä, joilla on merkitystä yhteisölle. Tietoa halutaan siitä mitä henkilöt ajattelevat yhteisöstä ja mitä siltä odotetaan. Keinoina tässä käytetään kartoituksia, tutkimuksia, selvityksiä ja kuuntelemista. Toinen vaihe on **Suunnittelu ja päätöksenteko**. Tämän vaiheen avulla halutaan luoda kuvaa yhteisöstä tärkeille henkilöille ja siinä hyödynnetään tietoutta, mikä on saatu selvityksissä. Kolmas vaihe on **Toiminta (viestintä)**. Se on jatkuvaa sekä suunnitelmallista ja sen avulla luodaan tavoitteita, joihin kuuluu yhteisökuvan kehittäminen. Viestintään ovat osallisia kaikki yhteisössä olevat henkilöt, johto, alaiset sekä avainhenkilöt. Neljäs vaihe on **Tulosten arviointi**. Siinä arvioidaan yksittäisiä viestintätilanteita sekä tavoitteiden saavuttamista.

2.1.1 Tiedonvälitys ja yhteistyö Tuoretien ja yhteistyökumppaneiden välillä

Tuoretie tekee yhteistyötä ja välittää tietoa kuljetusyritysten (eläin-, rehu- ja siirtokuljettajien), lähettämöiden, terminaalien sekä toimittajien kanssa. Tähän tarvitaan paljon yhteistyö- ja viestintätaitoja. Myös viestinnänkeinoja täytyy olla monia, jotta yhteydenpitäminen prioriteeteiltaan erilaisten asioiden kohdalla olisi mahdollisimman tehokasta ja sujuvaa.

Tuoretie käyttää etäviestiminä puhelinta, kirjeitä, sähköpostia, faksia sekä Aspal-järjestelmää. Nämä antavat eri mahdollisuuksia käsitellä tapahtumia, ongelmia sekä muita työhön liittyviä asioita.

Tuoretie on päivittäin yhteistyössä eri tahojen kanssa, joten yhteydenpitokeinojen ja yhteistyön kehittäminen on tärkeää jatkuvasti. Tiedonvälitykseen täytyy panostaa, jotta tulokset olisivat hyviä. Tiedonvälityksen tehokkuus lähtee liikkeelle itse yrityksestä eli Tuoretiestä. Tehokkuuteen vaikuttavat sekä sisäisen että ulkoisen tiedonvälityksen laajuus ja merkittävyys työn kannalta. Jo organisaation

itsensä sisällä työntekijöiden tulee informoida toisiaan asioista, joita on tullut esille erilaisissa kanssakäymisissä. Kun tietoa jaetaan organisaation sisällä, on sen jakaminen yhteistyökumppaneillekin tehokkaampaa.

Kun tietoa jaetaan laajasti ja aina kun mahdollista, niin se tekee työstä tehokkaampaa ja tuloksia syntyy. Tuoretien henkilökunnalta vaaditaankin nopeaa ja vastuullista työskentelyä, jotta heidän ja kumppanien välinen vahva side ja luotettavuus säilyisivät. Jos luotettavuus järkkyy toimittajien ja Tuoretien välillä, voisi se johtaa siihen, että toimittajat eivät haluaisi enää Tuoretien palveluja. Koska kaikki kolme toimittajaa ovat samanaikaisesti Tuoretien omistajia ja asiakkaita, on suhteiden ylläpitäminen ja laadukkaan sekä ystävällisen palvelun tarjoaminen ensisijaisen tärkeää.

Tuoretie on keskittänyt työskentelyään paljon sähköpostityöskentelyyn. Sen kautta asiat saadaan selkeästi kerrottua toiselle osapuolelle ja tieto kulkee varmasti. Reklamaatioiden selvityksessä toimittajien kanssa Tuoretie käyttää tiedonvälitykseen nykyään Aspal-järjestelmää. Joskus poikkeustapauksissa toimittajilta tulee viestejä reklamaatioista myös normaalisähköpostiin, mutta siitä on yritetty päästä eroon. Tämä johtuen siitä, että reklamaatioiden selvittäminen ja yhteydenpito eri toimittajiin on helpompaa, kun selvitys on keskitetty yhteen ohjelmaan, johon ei tule muihin aiheisiin liittyviä posteja. Näin myös reklamaatioiden asettaminen tärkeysjärjestykseen on yksinkertaisempaa, sillä ohjelma tarjoaa siihen omat mahdollisuutensa, mitä normaalissa sähköpostissa ei ole. Normalisähköpostiin tulevat viestit kaikilta muilta tahoilta kuten terminaaleilta.

Kun Tuoretien toimintaa tarkastellaan Siukosaaren (Siukosaari 2002, 16) kirjassa esitettävän kuvion mukaan, voidaan todeta Tuoretien **yhteystoimintaan** kuuluvan kaikki mitä kuviossakin on. Näitä ovat puhelinsoitto, kirjeet, tapaamiset, yhteisövierailut, henkilöstötapaamiset, luotaus sekä edustaminen. Tuoretie jakaa näiden kaikkien välityksellä tietoa työhön liittyvissä asioissa. **Tiedotustoimintaan** kuuluvat Tuoretiellä esitteet, toimintakertomukset, tiedotteet ja palaverit, joita voidaan kutsua myös tiedotustilaisuuksiksi, sillä niissä jokainen työntekijä jakaa uutta tietoa, mikä ei ole välttämättä vielä muiden tiedossa.

Tiedotustoiminnan kohderyhmät ovat tarkasti tiedossa Tuoretiellä. Siellä jaetaan tietoa suoraan sisäisesti, tavarantoimittajille, terminaaleille, siirtokuljettajille, joillekin lähettämöille sekä rehu- sekä eläinkuljetukseen ja lähettämöihin. Tuoretie ei siis mainosta itseään julkisesti koko kansan tietoisuuteen, vaan tiedottaa yrityksen toiminnastaan ja mahdollisista muutoksista vain edellä mainituille tahoille.

Yhteisökulttuurin vaalimiseen Tuoretiellä kuuluu heidän oma tapansa toimia. He toimivat omalla tavallaan tietyissä tilanteissa. Tuoretiellä työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan jäämäkkyyttä, kokonaisuuden hallintaa, tehokkuutta sekä hyvän tiedonjakamistaidot.

Tuoretien **yhteisöilmeestä** voidaan sanoa, että logo, esitteet ynnä muut sellaiset markkinointiin liittyvät asiat ovat selkeitä. Värejä ei käytetä liikaa ja värimaailma onkin hyvin rauhallinen sekä selkeä. Markkinoinnissa käytetään paljon sinistä sekä valkoista. Nämä värit herättävät luottamusta yhteistyökumppaneissa, etenkin kun on kyse suomalaisista yhteistyökumppaneista. Tuoretien toimitilatkin ovat uudet ja siistit. Toimitilana toimivat vuokratut toimistotilat Itikka Osuuskunnan uudessa konttorirakennuksessa Itikanmäellä Seinäjoella. Tuoretien yhteisöilmeestä voikin sanoa sen tukevan hyvää ja ammattitaitoista palvelua, jota sieltä saa. **Yhteisökuvamainontaa** Tuoretiellä ei ole joukkoviestimissä ja julkisesti julkaistavissa mainoksissa, kuten aiemmin totesin. **Hyväntekeväisyyttä** Tuoretiellä ei ole myöskään ollut.

Luotaus, eli muutosten tarkkailu, on merkittävää Tuoretiellä. Tuoretien toiminnan kannalta on ehdotonta, että mahdolliset muutokset tulevat välittömästi kaikkien tietoisuuteen. Tuoretiellä tehdään luotaukseen liittyen myös tutkimuksia, kuten tässä opinnäytetyössä käsiteltävä tyytyväisyystutkimus ja sen tulokset. Tuoretiellä on myös halua muuttaa ja kehittää asioita, jos sille on tarvetta. Tässä opinnäytetyössä onkin myös kehittämissuunnitelma Aspal-järjestelmään, mikä tuli Tuoretien omasta halusta kehittää kyseisen ohjelman toimintoja.

2.1.2 Reklamaatioiden käsittely Tuoretiellä

Loppuasiakkaiden reklamaatioita Tuoretie Oy:llä käsitellään tietokoneohjelmien sekä puhelimen avulla. Pääasiassa käsittelyyn käytetään tietokoneella olevaa Aspal-järjestelmää, sähköpostia sekä puhelinta.

Kun jokin reklamaation aihe ilmenee, asiakas ilmoittaa siitä aluksi tavarantoimittajalle eli Atrialle, Saarioiselle tai Poutulle, riippuen siitä minkä toimittajan tuotteesta on kyse. Kun toimittajan asiakaspalautteen käsittelijä saa ilmoituksen asiakkaalta, laittaa hän poikkeaman tapauksesta Aspal-järjestelmään.

Kun Tuoretiellä havaitaan "Avoin"- tilassa oleva reklamaatio Aspal-järjestelmän poikkeama listalla, täytyy sitä lähteä selvittämään sille kuuluvalla tavalla. Poikkeamilla on myös tärkeysjärjestys ja ne priorisoidaan numeroin 1-2, jossa 1 on kiireinen ja 2 normaali.

Yleisimmät tapaukset ovat tuotteen katoaminen, vaurioituminen tai palautus. Yleensä näitä tapauksia lähdetään selvittämään aluksi terminaalien taholta; onko siellä tapahtunut jotain poikkeuksellista, mikä olisi aiheuttanut kyseisen tapauksen. Terminaalissa on voinut mahdollisesti sattua jokin lavakaatumisen tai tuote on voitu jakaa väärälle portille. Terminaaleista ollaan yhteydessä myös jakelukuljettajiin, jos kuljetuksessa olisi sattunut jotain. Reklamaatiota selvitetään myös siirtokuljetuksen kanssa, joka vastaa kuljetuksesta tavarantoimittajien lähettämöistä terminaaleihin. Myös siirtokuljetuksessa on saattanut olla kaatumisia tai muita ongelmia tai saattaa olla, ettei tuote ole lähtenyt lainkaan lähettämöstä. Tähän saattaa olla syynä, että tuotetta ei ole ollut tilauksista vastaavan, Atrialla, Poutulla tai Saarioisella työskentelevän henkilön tekemässä tilauslistassa tai sitten tuote on jäänyt epähuomiossa pakkaamatta.

Useimmiten tapauksille löytyy jokin selitys ja asiat saadaan korjattua. Joskus on kuitenkin myös tilanteita, joissa tapauksen aiheuttaja ei selviä, jolloin jää Tuoretien vastuulle päättää ketä laskutetaan tapauksesta.

Tapauksien selvittelyyn menee yleensä muutamista minuuteista muutamiin tunteihin. Joskus tapauksien selvittely voi kestää päiviäkin. Tähän voi olla syynä, ettei johonkin toimitusketjun osapuoleen saada yhteyttä, tai kukaan ei myönnä

virhettä. Toimittajille on tärkeää, jotta loppuasiakkaat ovat tyytyväisiä heidän toimintaansa, jolloin toimittajat vaativat joskus paljonkin Tuoretien työntekijöiltä selvittelytyössä. Etenkin nopeutta arvostetaan, joten työ Tuoretiellä on usein hektistä.

Reklamaation selvittelystä laitetaan mahdollisimman paljon väliaikatietoja Aspal-järjestelmään toimittajille. Jos jonkin reklamaation käsittely kestää useampia päiviä, on ohjelmaan laitettava informaatiota vähintään kerran päivässä. Kiireellisissä tapauksissa suositaan kuitenkin puhelinta. Jos jokin asia on hoidettava nopeasti, on varmempaa saada yhteys puhelimitse ja näin myös toisen osapuolen on helpompi ottaa asia käsittelyyn välittömästi.

Sähköpostikin on kuitenkin erittäin toimiva asioiden käsittelykeino. Tapauksia on niin paljon, että jos kaikki hoitaisivat asiat puhelimitse, olisivat linjat aina tukossa ja tiedot tapahtumista eivät jäisi muistiin, eivätkä muistiinpanotkaan olisi välttämättä selkeitä. Sähköpostilla voi laittaa laajastikin tietoa, niin että toisen on helppo aina varmistaa, jos jokin asia unohtuu. Myös asioiden priorisointi on sujuvampaa näin.

Kun reklamaatio tapaus selviää, laitetaan siitä ilmoitus Aspal-järjestelmään ja laitetaan tapahtuma valmistilaan. Kun Tapahtuma on valmistilassa, huomataan se heti toimittajien asiakaspalvelijoiden taholta, jotka laittavat poikkeaman päätettytilaan, jos asian ajatellaan olevan loppuun käsitelty.

2.2 Logistiikka

Logistiikka on käsitteenä hyvin laaja. Logistiikka käsittää koko sen tapahtumaketjun, mikä kuuluu tavaran valmistukseen, kuljetukseen ja myyntiin. Karrus (2001, 13) esittää kirjassaan käsitteen näin: ”Logistiikka on materiaali-, tieto- ja pääomavirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huolto- ja tukipalvelujen, varastointi-, kuljetus- ja muiden lisäarvopalvelujen sekä asiakaspalvelun ja -suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä.” Tämän määritelmän pituus jo yksistään kertoo sen, että logistiikkaan kuuluu paljon osapuolia.

”Logistiikan keskeisimpiä ohjauskohteita ovat tavaravirta, tietovirta ja pääomavirta.”, näin Karrus (2001, 24) ilmentää kirjassaan logistiikan osa-alueita. Tavaravirta on tuotteiden kulkua toimitusketjussa paikasta a paikkaan b, paikasta b paikkaan c ja niin edelleen. Tietovirta on tiedon kulkua toimitusketjussa. Sen toimivuus on hyvin tärkeää logistiikassa, kun niin monet tahot ovat yhteistyössä keskenään. Pääomavirta tarkoittaa maksujen kulkua logistiikan ketjussa. Pääomaa voidaan kuitenkin ajatella myös konkreettisena omaisuutena kuten laitteina, joilla on oma rahallinen arvonsa, sillä ne on hankittu maksua vastaan yritykseen. Karrus kuitenkin kertoo tämän olevan maksujen kulkua logistiikan ketjussa. Jokainen yritys tavoittelee taloudellisesti vakaata tilannetta, joten rahavirtojen on kuljettava jatkuvasti logistiikan ketjussa, jotta myös tavara liikkuisi ja liiketoiminta olisi kannattavaa. Jos jokin näistä kolmesta ei liikkuisi; pääoma, tavara tai tieto niin logistiikan toimitusketju ei toimisi.

Logistiikkaa voidaan lähteä havainnoimaan, pohtimalla miten esine, joka juuri on nenäsi edessä, on päätynyt siihen. Voidaan ajatella vaikka televisiota. Sen valmistus on lähtenyt liikkeelle raaka-aineiden hankinnasta. Valmistaja on hankkinut eri osat mahdollisesti eri toimittajilta. Usein valmistaja käyttää myös alihankkijaa, joka on hankkinut osat jostain ja toimittaa ne valmistajalle. Tähän on tarvittu kuljetusta, kun osia on liikutettu paikasta toiseen. Valmistaja on valmistanut television, joka on valmiina kuljetettu tukkurille. Tukkurilta televisio on lähtenyt viimein myymälään, josta asiakas voi sen ostaa.

Tavaravalmistusta ei voida kuitenkaan yleistää yhteen tuotteeseen. Erilaiset tuotteet vaativat omanlaiset kuljetukset, valmistuksen ja varastoinnin. Elintarvikkeiden kuljetusketjut ovat huomattavasti lyhyemmät, kuin vaikka elektroniikka laitteen. Elintarvikkeen ja elektronisten laitteiden kuljetukseen tarvitaan myös erilaiset kalustot. Kalusto, joka kuljettaa elintarvikkeita, täytyy olla usein kylmälaitteilla varustettu. Myös varastointitilat tulee olla asiaankuuluvat ja tuotteelle sopivat.

Varastointi on hyvin tärkeä osa logistiikan ketjua. Varastossa tavara säilytetään silloin, kun se ei liiku. Varastolta vaaditaan tarpeeksi suurta tilavuutta ja tuotteelle tarvittavia tilan ominaisuuksia, jotta tuote säilyy niin pitkään kuin sen vaaditaan varastossa olevan. Toimitusketjussa liikkuvuus on kuitenkin tärkeää, jotta varaston

vaihtuvuus olisi tehokasta. Ei ole liiketoiminnan kannalta taloudellista, että tavaran annetaan seistä tarpeettomana varastossa. Sen vuoksi myös jo valmistuksessa tulee miettiä kuinka suuri erä tuotteita halutaan valmistaa. Tämä tarkoittaa sitä, että kysyntää ja asiakkaiden tilauksia tulee aina tarkastella, jotta tiedetään arvioida sopiva valmistusmäärä.

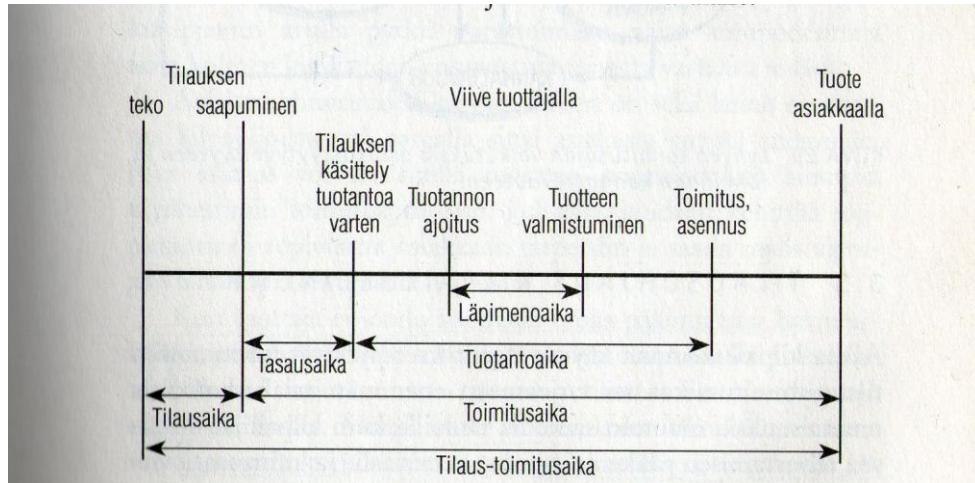
Tavaran valmistukseen ja toimituksiin menee yllättävän paljon resursseja ja aikaa. Valmistuksessa ja toimituksessa on mukana eri tahoja, jotka ovat kaikki omalta osaltaan merkittäviä siinä, että tuote saadaan lopulta valmiiksi ja turvallisesti loppu-asiakkaan käyttöön.

Tuotteen valmistus lähtee liikkeelle, tuotteen suunnittelusta. Ennen suunnittelua on kuitenkin tärkeää miettiä segmentointia eli sitä mille kohderyhmälle tuotetta halutaan tarjota. Kohderyhmä vaikuttaa merkittävästi tuotteen ominaisuuksien valintaan. Esimerkiksi erilaiset muodot, värit ja koko vaikuttavat eri kohderyhmiin eri tavoilla. Vaaleanpunainen väri näyttää yleensä naisen silmässä paremmalta ja modernit ja tarkasti suunnitellut muodot vaikuttavat enemmän uusia kokemuksia ja asioita haluaville. Kun kohderyhmä on määritelty, on tuotteen suunnittelun aika. Tuotteen suunnittelussa, täytyy ottaa huomioon myös kulttuuriset erot. Eri kulttuureissa joiltain tuotteilta saatetaan haluta erilaisia ominaisuuksia. Esimerkiksi auton renkailta vaaditaan eri puolella maailmaa erilaisia ominaisuuksia ja jopa elintarvikkeilta vaaditaan erilaisia makuja. Kun kaikki kulttuurilliset ja kohderyhmän tiedot on vaalittu, on helppo lähteä kokoamaan sellaista tuotetta, minkä menekkiin voisi luottaa. Tämä on osa logistiikan markkinointia. Markkinoinnilla on tärkeä osuus myös logistiikassa, sillä tarkoituksena on tuottaa ja kuljettaa asiakkaalle sellainen tuote, johon asiakas on tyytyväinen, ja on valmis jatkossakin ostamaan tuotetta. Kun asiakas jatkaa tilaustaan, on toimitusketjun yritysten liiketoiminta varmemmalla pohjalla. Toimitusketjun tulee kuitenkin toimia jatkuvasti laadukkaasti ja markkinoinnillisesti hyvin, jotta asiakas ei tulisi tyytymättömäksi ja lopettaisi yhteistyötään näiden tahojen kanssa.

Kun tuote on valmis, se lähtee kuljetusketjuun, jossa se saattaa kohdata erilaisia varastoja, terminaaleja ja kuljetuksia. Tavara lähtee usein valmistajan luota, omalla kuljetuksella terminaaliin, jossa tavarat jaetaan eri tavarareiteille. Tämä pätee usein etenkin elintarvikkeiden kuljetuksessa. Kun terminaalissa tavarat on

saatu jaettua omille lähtöporteille asiakasreittien mukaan, lastataan ne autoon, joka vie tavarat asiakkaalle.

Alla on kuvio kuvaamassa logistiikan toimitusketjun vaiheita ja niiden ajallista laajuutta ketjussa.



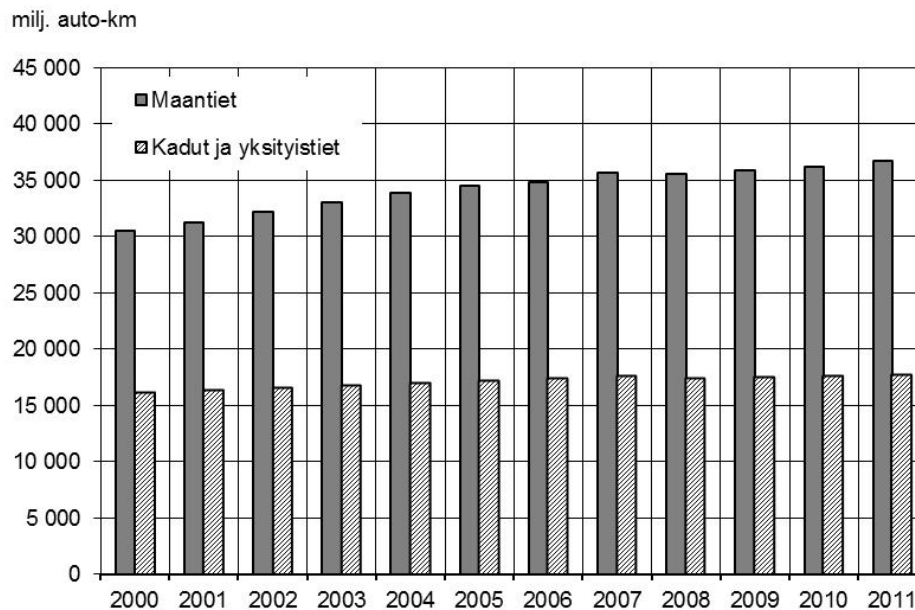
Kuvio 2. Tilaus-toimitusviiveen aikakomponentit (Karrus 2001).

2.2.1 Kuljetusmuodot

Logistiikan toimitusketjussa voidaan käyttää erilaisia kuljetusvälineitä. Tavaraa voidaan kuljettaa maantie-, meri-, rautatie- tai lentokuljetuksena. Myös yhdistetyt kuljetukset ovat mahdollisia.

Maantiekuljetus. Maantiekuljetus tarkoittaa nimensä mukaisesti maantiellä tapahtuvaa kuljetusta. Maantiellä suurien kuormien siirtäminen on helppoa paikasta toiseen. Maantiekuljetukseen kuuluvat säännölliset reittikuljetukset, runko- ja siirtokuljetukset, keruu- ja jakelukuljetukset, paluukuljetukset sekä erilaiset satunnaiset kuljetukset. (Karrus, 2001, 114–115) Satunnaisiin kuljetuksiin voi kuulua erilaisia poikkeuksellisia kuljetuksia, kuten poikkeuksellinen toimituspäivä asiakkaalle. Maantiekuljetus toimii pääasiassa Suomen sisäisissä kuljetuksissa, mutta myös mm. idän kauppa on vilkastunut, joka tuo paljon maantiekuljetuksia myös ulkomailta. Myös Suomesta Itään päin on vientiä. Kauppalehdessä (STT [Viitattu 16.9.2012]) kerrottiin helmikuussa 2012 Venäjän tuonnin kasvaneen jopa yli 20 %, eli yhden viidenneksen.

Maantiekuljetuksen laajuutta Suomessa voidaan havainnoida hyvin liikenneviraston sivuilla olevalla kuviolla.



Kuvio 3. Liikennesuoritteiden kehitys 2000 – 2011. (Liikennevirasto 2012).

Kuviosta nähdään niiden kilometrien määrä, jotka ovat kertyneet logistiikan toimitusketjussa maantieliikenteessä. Vuonna 2000 maanteillä kilometrejä on kertynyt yli 30 000 km ja kaduilla sekä yksityisteillä yhteensä yli 15 000 km. Vuonna 2011 kilometrejä on kertynyt maanteillä yli 35 000 km ja kaduilla sekä yksityisteillä yli 15 000 km. Kilometrien määrän voidaan havaita siinä olevan suuri.

Maantiekuljetuksessa on omat rajoituksensa kaluston koolle. Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen sivuilta [Viitattu 16.9.2012.] löytyi lista, jossa koot on määriteltä EU- ja ETA-jäsenvaltioille sekä muille valtioille omat. Muun muassa moduuliyhdistelmän leveydeksi sallitaan EU- ja ETA-alueilla 2,55 metriä ja pituudeksi kuorma-autolle 12 metriä, joka on sama myös muissa valtioissa. Kuorma-auto puoliperävaunun kanssa saa olla yhteensä 16,50 metriä kaikissa valtioissa ja varsinaisen perävaunun kanssa EU- ja ETA-jäsenvaltioissa 22,00 metriä ja muissa valtioissa 18,75 metriä. Suomessa moduuliyhdistelmän pituus saa olla 25,25 metriä. Lisää pituuksista löytyy ELY:n nettisivuilta.

Erikoiskuljetuksille ja erikoisajoneuvoille on omat säädöksensä laissa, millaiset pituudet saa olla. Nämä säädökset ovat Finlex:n nettisivuilla [Viitattu 16.9.2012] Tällaiset jakamattomat kuljetukset tarvitsevat omat luvat kuljetukselle.

Merikuljetus. Merikuljetus tapahtuu meriteitse. Suomelle merikuljetus on merkittävä keino kuljettaa tavaraa sekä viennin että tuonnin kannalta. Suomen viennistä 90 %:ia ja tuonnista 70 %:ia kulkee meriteitse (Ulkomaankaupanreitit [Viitattu 16.9.2012]). Meriliikenteen täytyykin olla tehokasta ja toimivaa.

Merkittävimpiä vientimaita meriteitse Suomelle ovat muun muassa Saksa, Ruotsi, Alankomaat, Britannia, Belgia ja Viro (Liikennevirasto [Viitattu 16.9.2012]). Suurimpia tuontimaita ovat muun muassa Ruotsi, Saksa, Latvia, Viro, Alankomaat ja Belgia. Tuonnin ja viennin merkittävien maiden voidaankin huomata olevan samoja maita. Tuontien määrää voidaan havainnoida, sillä että Ruotsista tavaraa Suomeen tuli lähemmäs 9 miljoonaa tonnia vuonna 2011 ja Suomesta Ruotsiin tavaraa vietiin lähemmäs 8 miljoonaa tonnia samana vuonna. Yhteensä vuonna 2011 meriteitse kulkevia ulkomaankuljetuksia oli 99 miljoonaa tonnia.

Lentokuljetus. Lentokuljetus on parhain keino kuljettaa tavaroita, kun ne halutaan nopeasti perille. Lentokoneiden kuljetuskapasiteetti on kuitenkin kohtuullisen pieni, jolloin kustannukset nousevat suhteellisen suuriksi. Tämän vuoksi lentokuljetus ei ole kovin yleinen kuljetusmuoto logistiikan toimitusketjussa.

Rautatiekuljetus. Rautatietä pitkin junalla raskaiden tavaroiden kuljettaminen on helppoa. Tämän mahdollistaa pieni luistamisvaara raiteilta, mikä johtuu kiskonpyörien ja kiskon välisestä pienestä vierintävastuksesta. (Suomen kuljetusopas[Viitattu 17.9.2012]). Junalla kuljettaminen on myös nopeaa kuljetetun tavaran painoon nähden. Rautatiekuljetuksia käytetään Suomen sisällä sekä tuonnissa ja viennissä. VR:n junilla tapahtuvaa vientiä Venäjälle helpottaa paljon raiteiden yhtä suuri leveys. Muita kuljetusyhteyksiä on Kaukoitään saakka.

2.2.2 Logistiikan virhetilanteet

Logistiikassa on paljon rakoja virhetilanteille, joita joudutaan hallitsemaan jatkuvasti kontrolloimalla logistiikan kokonaisuutta. Inkiläinen (2009, 96 – 101[Viitattu 17.9.2012]) listaa kirjassaan logistiikan seitsemän ”perisyntiä”.

Ensimmäinen logistiikan synneistä on Ylituotanto. Tämä tarkoittaa tuotantoa, joka menee yli kysynnän. Kun tuotanto kasvaa liian suureksi, on tavoitteena yleensä ollut kasvattaa myyntiä tarjoamalla enemmän. Tällä tavoin ei voida kuitenkaan todellisuudessa luottaa kysynnän kasvuun, jolloin tuotanto kasvaa liian suureksi. Kun tällä tavoin käy, joudutaan usein tavaroiden ylijäämän hintaa laskemaan ja myynnin lisäkustannukset kasvavat.

Seuraava ”synti” on viivyttely ja odottelu. Tähän sorrutaan välillä logistiikan toimitusketjussa. Tämä hidastaa jokaisen toimijan työskentelyä, jotka ovat erillään ketjussa kuten tuotanto, varastointi ja kuljetus. Viivytystä usein aiheuttaa mm. tilauksen käsittelyn viivästyttäminen tai kaluston odottelu lastaus- tai purkupaikalla. Kun jotain asiaa venytetään toimitusketjussa, on koko ketjun odoteltava ja mahdollisesti tavaran toimitus saattaa myöhästyä.

Kolmas ”synti” on turhat kuljetukset ja siirrot. Näitä aiheuttavat erilaiset poikkeukselliset tilanteet. Tällaisia voivat olla toimittamaton tuote asiakkaalle läheisestä terminaalista, joka lähdetään jälkeinpäin siirtämään. Myös muun muassa palautukset ja puoliksi tyhjän kuorman kuljettaminen ovat tavallaan turhia kuljetuksia, sillä näitä ei tarvitsisi tapahtua.

Neljäs ”synti” on turhat liikkeet ja työvaiheet. Nämä ovat yleensä lyhyitä aikoja, mutta suurena määränä ne aiheuttavat paljon ajankulutusta turhaan. Turhia liikkeitä aiheuttavat muun muassa työntekijöiden siirtyminen paikasta toiseen keräilytilassa. Myös varastoinnit ovat joskus turhia, jolloin parempana vaihtoehtona olisi viedä tavara suoraa terminaalin kautta asiakkaalle.

Viides ”synti” on ylivarastointi. Ylivarastointia aiheutuu usein ylituotannosta, mikä on ensimmäisenä listattuna ensimmäisenä logistiikan ”syntinä”. Ylivarastoinnissa tavaraa on varastossa liikaa tai varaston sijainti on virheellinen. Toimitusketjun suunnittelussa olisikin hyvä käyttää rajoitettua määrää jakelukeskuksia, mutta

valitettavasti on olemassa myös moniportaisia järjestelmiä, jotka eivät ole niin tarkasti määriteltyjä paikka määrältään.

Kuudes ”synti” on ei-optimaalinen tilankäyttö. Tämä tarkoittaa kaikkea tyhjän tilan käyttämättömyyttä. Tyhjää tilaa voi jäädä kuormalastiin, euro-, tai fin-lavoihin, rullakoihin ja tuotteiden pakkauksiin. Nämä tilat tulisi hyödyntää ja suunnitella etukäteen, jotta tilan käyttö olisi ekologista.

Viimeinen ”synti” on virheet. Virheitä voi olla monenlaisia toimitusketjussa. Näitä ovat esimerkiksi virheellinen tilaus tai tuotannon määrä, vaurioitunut tai hukkaan mennyt tuote ja liikenteessä sattuneet virheet. Virheiksi voidaan sanoa myös kaikkia edellisiä listattuja ”syntejä”. Virheet aiheuttavat toimitusketjussa viivästystä, selvittelyä ja ylimääräisiä maksuja.

2.2.3 Turvallisuus logistiikassa

Logistiikassa on tärkeää miettiä joka hetkessä turvallisuutta. Kaikkien kannalta, jotka ovat logistiikan toimitusketjussa osallisena, tulee miettiä miten on turvallisinta valmistaa tuote, miten se kuljetetaan turvallisesti, ja millaiset raaka-aineet siinä tulee olla, jotta se ei aiheuta vaaraa tai haittaa ympäristölle, kuluttajalle tai kenellekään, joka sitä käsittelee.

Turvallisuuteen vaikuttavat logistiikassa mm. kuljetettavien tavaroiden arvo, toimitusketjun haasteellisuus ja pituus, ulkoiset uhkatekijät kuten säätilat ja onnettomuustekijät sekä rikollisuus (Vesterinen 2011, 26). Nämä kaikki tulee ottaa huomioon, kun halutaan saada tuote perille aikataulussa, käyttökelpoisena sekä oikeaan hintaan.

Tuotteiden kulkua toimitusketjussa, pystytään nykyään seuraamaan hyvin sähköisesti. Tiedot kuormista ja kuljetuksista menevät ennen varsinaista toimintaa jo yrityksen tietoon sähköisesti. Tämä auttaa ennakoimaan tilanteita ja mahdollisia turvallisuusongelmia.

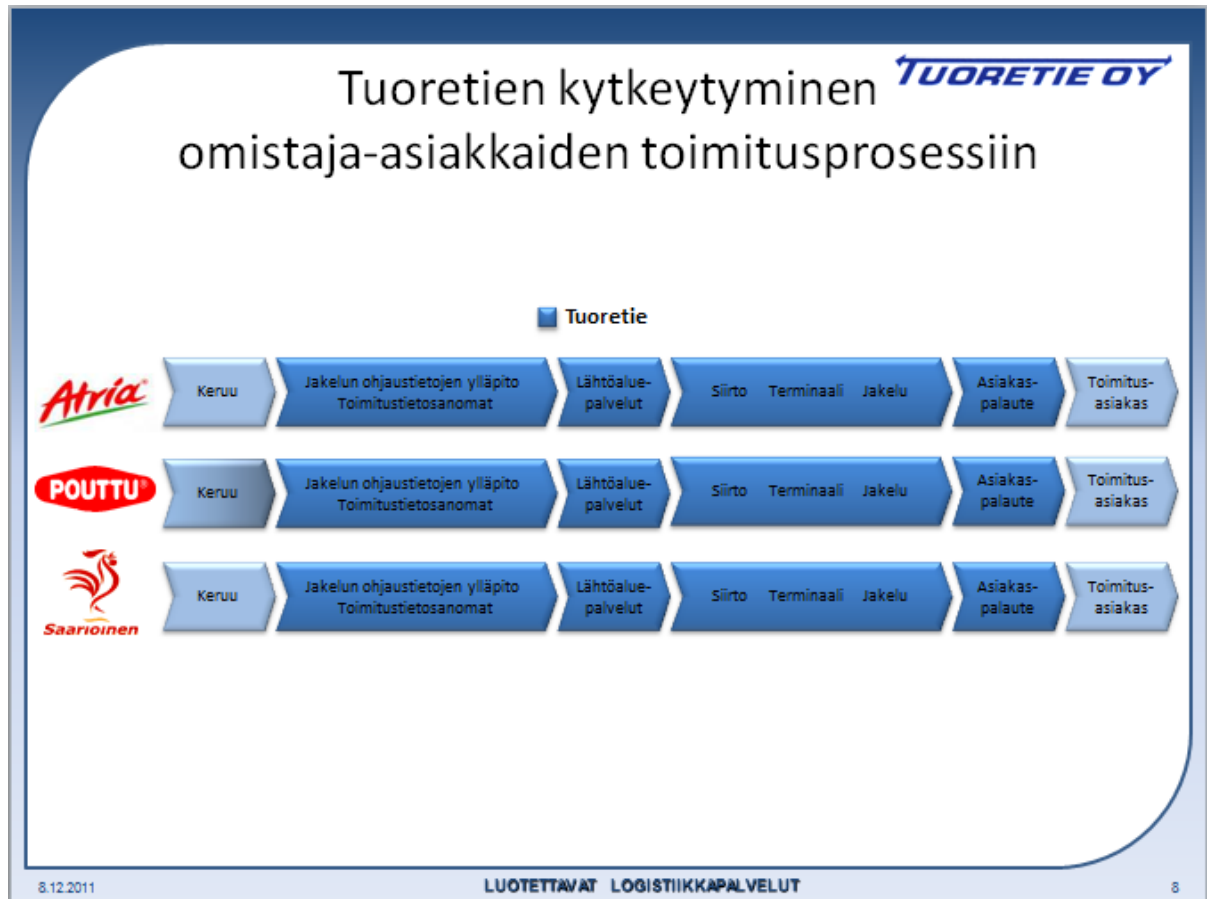
Toimitusketjuun kuuluu tuotteen valmistus ja varastointi. Tämän jälkeen tuotteet kerätään varastossa ja laitetaan lähettämöön, josta tuotteet lähtevät osoitteellisina

eteenpäin noutokuljetuksessa. Noutokuljetus kuittaa usein kuljetusasiakirjat, kun tuotteet on lastattu. Kuorma viedään tämän jälkeen lähtöterminaalikäsitteilyyn, missä se lajitellaan omille runkolinjoilleen, mistä runkokuljetus vie tavarat määräterminaaliin, missä ne jaetaan jakelureittien perusteella. Lopulta jakelukuljetus vie tavarat loppuasiakkaan varastoon. Joskus välissä ei ole lähtöterminaalikäsitteilyä ja tavara voidaan viedä suoraan määräterminaaliin. Jos tavaraa tuodaan ulkomailta, on toimitusketjussa mukana myös laivayhtiö, satamavirkailijat, lentoyhtiö tai rautatieyhtiö sekä tulli. Turvallisuuteen vaikuttaa kaikkien näiden toimijoiden eettinen ajattelu. Jokaisen tahon tulee ajatella koko toimitusketjun turvallisuutta kokonaisuutena ja osoittaa luottamusta sekä kykyä oikeudenmukaiseen toimintaan.

2.3 Tuoretien asema toimitusketjussa

Tuoretien täytyy hoitaa asemaansa toimitusketjussa luottamuksellisesti sekä asiantuntevasti. Tuoretiellä on vastuu monista reittikirjauksista, asiakasreklamaatioiden selvittelystä, eläin-, rehu- ja lannoitekuljetuksista, rahtikirjauksesta sekä erilaisista toimistotyönkuvaan kuuluvista tehtävistä.

Tuoretie on monessa kohtaa mukana toimitusketjussa. Sen vuoksi sen työnkuva onkin hyvin laaja ja työntekijöiden tulee toimia asiantuntijoina omissa tehtävissään. Kukaan ei voi hoitaa kaikkia asioita Tuoretiellä, vaan jokaiselle on omat määritellyt tehtävät. Tehtäviä ovat muun muassa taloudenhallinta, johon kuuluu kirjanpito ja laskutuksen hoitaminen. Yksi tehtäväalue on reittihallinta, jossa ylläpidetään reittitietoja ja päivitetään niitä aika ajoin. Osa Tuoretien työntekijöistä työskentelee myös toimittajan lähettämässä, jossa käsitellään muun muassa kuljetusdokumentteja. Sitten ovat Aspal-tehtävät eli reklamaatioiden hoito sekä johto.



Kuvio 4. Tuoretien kytkeytyminen omistaja-asiakkaiden toimitusprosessiin (Tuoretie Oy).

Yläpuolella on Tuoretien asemaa havainnollistava kuvio. Se on mukana kaikilla niillä alueilla, jotka ovat sinisen värisiä. Kuvioista voidaan siis huomata, että Tuoretie ei ole tekemisissä suoraa toimitusasiakkaiden kanssa. Keruun kanssa Tuoretiellä on kuitenkin tiivistäkin yhteydenpitoa, mutta tällä hetkellä se on toimittajan vastuulla.

2.4 Asiakkuus toimitusketjussa

Ojasen (2010, 34) mukaan ”Oman pelin kehittäminen on aina tärkeintä. Jos kaiken aikaa keskittyy kilpailijoiden tekemisiin, harhautuu pois itsensä kehittämisen tieltä. Pärjätäkseen pitää oppia ”lukemaan peliä” oikein erilaisissa tilanteissa. Myyntijoukkueen, ja sen valmentajan tulee yhdessä määritellä rajat, joiden sisällä

toimitaan, ja tavoitteet, joihin pyritään. Maalin pitää olla kaikilla koko ajan mielessä, ja sen on oltava koko joukkueella sama”.

Yllä oleva lause on hyvä esimerkkilause siitä kuinka tulisi ajatella toimintaa niin, että se olisi tuloksellista ja yhteistyö olisi helppoa. Kun yrityksen sisäiset toimintamallit ovat selvät, on helpompi saada myös asiakas tyytyväiseksi. Asiakkaan tyytyväisyys ja asema myös logistiikan toimitusketjussa lähtee liikkeelle yrityksen toiminnasta. Se miten organisaatiot toimivat toimitusketjussa yhdessä ja vievät toimituksia eteenpäin vaikuttaa siihen kuinka tärkeäksi asiakas kokee itsensä.

Asiakas haluaa aina laadukasta ja tehokasta palvelua. Asiakas on tuotteen toimitusketjun viimeinen taho ja asiakas haluaa tuotteidensa tulevan aikataulussa ja vaurioitumattomana perille. Jos on kuitenkin tilanne, jossa asiakas ei ole tyytyväinen on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus kertoa asiasta sellaiselle, joka pystyy hoitamaan palautuksen tai uuden tuotteen tilalle. Asiakas vaatii huoltoa, yhteydenpitoa ja informointia poikkeuksellisissa tilanteissa. Asiakasta ei saa jättää tiedottomaksi toimitusketjun tapahtumista, jos ne vaikuttavat yrityksen toimintaan. Informaation välittäminen on siis yhtä tärkeää loppuasiakkaalle kuin muillekin tahoille.

Ojasen (2010, 36) neuvo on ”Ota palveluasenteesi lähtökohdaksi se, että kohtelet asiakasta niin kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan...”. Ojanen ilmaisee kirjassaan hyvin sen, miten asiakas tulee ottaa huomioon. Jokaisen toimitusketjun yrityksen tulee miettiä aina loppuasiakasta, miten loppuasiakas saadaan tyytyväiseksi. Tämän vuoksi jokaisen tulisikin miettiä miten haluaisi itseään kohdeltavan. Kun asiaa miettii tältä kannalta, on valmiimpi antamaan mahdollisimman hyvää palvelua asiakkaalle.

3 TYYTYVÄISYYSTUTKIMUS TERMINAALEILLE

Tuoretie Oy:n omasta ehdotuksesta lähdin toteuttamaan tutkimusta terminaalien tyytyväisyydestä Tuoretien ja kolmen toimittajan toimintaan. Tutkimuksen kohteena olivat siis kaikki Suomen terminaalit, jotka toimittavat Atrian, Poutun tai Saarioisen tuotteita. Tutkimustulosten avulla halutaan kehittää yhteistyötä näiden kaikkien tahojen välillä ja tarjota entistä laadukkaampaa palvelua.

3.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tiedonkeruuna käytin kyselylomaketta, jonka lähetin postitse terminaaleille. Kysely oli standardoitu eli kaikille esitettiin samat kysymykset. Jo siinä vaiheessa kun tämä keino valittiin tiedonkeruuksi, niin päätin teettää kyselyn puhelimitse niille, joilta vastausta ei tule lomakkeella.

Kyselyssä on aluksi vastaajan taustatietoja selvittäviä kysymyksiä. Näiden jälkeen lomakkeessa on laajasti kysymyksiä Tuoretien työstä ja lopuksi tiedustellaan terminaalien tyytyväisyyttä toimittajien toimintaan. Kyselyn lähetin kirjekuoressa jokaiseen terminaaliin ja kirjekuori sisälsi kyselylomakkeen, saatekirjeen ja palautuskuoren. Mitään houkutin ei ollut kuten arvontaa tai lahjaa, joka olisi saattanut saada vastaajat kiinnostumaan enemmän kyselystä. Saatekirjeessä kerrottiin mitä kyselyn avulla halutaan tutkia. Kyselylomake ja saatekirje ovat liitteenä tämän opinnäytetyön lopussa.

Kohderyhmäksi rajattiin terminaalien esimiehet tai vastaavat henkilöt. Tavoitteeksi otettiin siis yhteispäätöksin Tuoretien kanssa yksi vastaus jokaisesta terminaalista. Terminaaleja on noin 40 joten tavoitteena oli saada sen verran vastauksia. Vastauksia saatiin kuitenkin 22, joka on kvantitatiivista tutkimusta ajatellen vähän. Jokaiselta terminaalilta haluttiin kuitenkin yksi yhtenäinen vastaus kyselyyn, jotta yhdeltä terminaalilta saataisiin selkeä mielipide siitä mitä mieltä siellä ollaan Tuoretien ja toimittajien toiminnasta. Jos yhdestä terminaalista olisi tullut useita vastauksia sellaisiltakin henkilöiltä, jotka eivät ole jatkuvasti tekemisissä Tuoretien ja toimittajien kanssa, niin tutkimuksen luotettavuus olisi kärsinyt.

Vastausprosentiksi 22 vastauksella tuli noin 55 % mikä on hyvä määrä tavoitetta ajatellen.

3.2 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti kuvastaa sen luotettavuutta ja pysyvyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että jos kuka tahansa muu toteuttaisi samanlaisen tutkimuksen samalle kohderyhmälle samanaikaisesti, niin vastauksien tulisi olla samanlaisia kuin tässä kyselyssä. Tutkimus on luotettava, jos tulokset ovat todenmukaisia. Validiteetti kuvastaa tutkimuksen pätevyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulee mitata sitä mitä sen on tarkoitettu mittaavan.

Toteuttamani tutkimuksen luotettavuus on hyvä. Vastauslomakkeet on täytetty asiallisesti jokaisen vastaajan kohdalla. Missään vastauksissa ei ole ollut varaa tulkintaan, vaan vastaukset ovat selkeitä ja helposti luettavissa. Koska terminaaliin lähetettiin vain yksi lomake, niin luottaisin siihen, että kyselyn täyttämiseen vastaaja on esimiehenä ja ainoana henkilönä halunnut oikeasti vastata avoimesti, asianmukaisesti ja rehellisesti.

Tutkimukseni mittaa sitä mitä se on tarkoitettu mittamaan, joten sen validiteettikin on hyvä. Kyselyssä oli selkeitä kysymyksiä niistä asioista, joita haluttiin selvittää.

3.3 Tulosten esittely ja analysointi

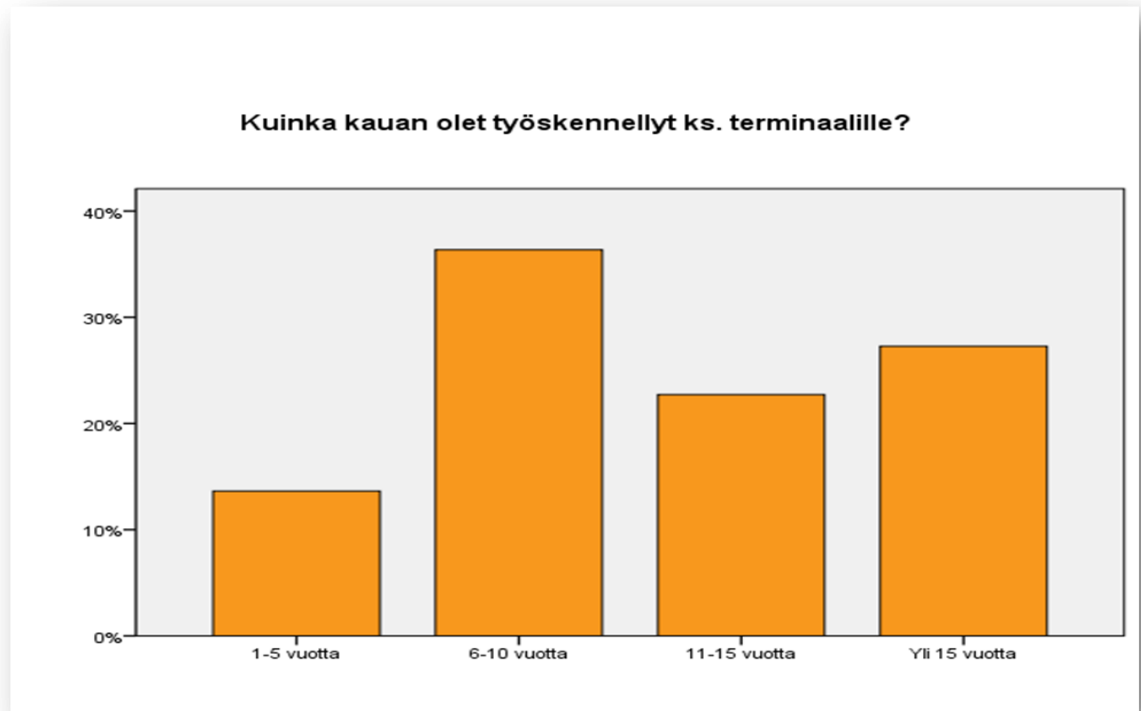
Kuten aiemminkin todettiin, kyselyyn vastauksia tuli 22. Näitä käsittelen tässä kappaleessa sekä analysoin ja havainnoin niitä SPSS-ohjelmalla tehtyjen kuvioiden avulla. Toimittajat ovat nimetty: Toimittaja 1, Toimittaja 2 ja Toimittaja 3. Tämä siksi, että tietosuoja säilyy. Nimeämiset eivät ole missään tietystä järjestyksessä, vaan ne ovat numeroitu satunnaisessa järjestyksessä.

3.3.1 Taustatietoja vastaajista

Taustatietoina vastaajista ovat heidän sukupuolensa, terminaali missä työskentelee sekä aika, kuinka kauan he ovat työskennelleet terminaalille. Terminaalien nimiä ei kuitenkaan julkisteta tässä opinnäytetyössä.

Sukupuoli jakauma oli yksipuolinen, sillä kaikki 100 % vastaajista on miehiä. Tästä voidaan päätellä kuinka miesvaltainen logistiikan ala on. Toivomuksena olisi ollut, että myös naisvastaajia oltaisi saatu tutkimukseen mukaan, mutta esimiehet tai vastaavat henkilöt ovat melkein kaikki miehiä terminaalissa.

Suurin osa vastaajista on työskennellyt terminaalille 6–10 vuotta. Vastaajista 36,4 % eli 8 henkilöä oli vastannut näin. Toiseksi eniten eli 6 henkilöä (27,3 %) vastaajista on työskennellyt yli 15 vuotta samalle terminaalille. 11 – 15 vuotta samassa terminaalissa on työskennellyt 5 (22,7 %) henkilöä ja 1–5 vuotta 3 (13,6 %) henkilöä. Prosenteista voidaan päätellä, että vastaajat ovat jakautuneet tasaisesti eri aikaluokkiin, kuinka kauan he ovat työskennelleet terminaalille.



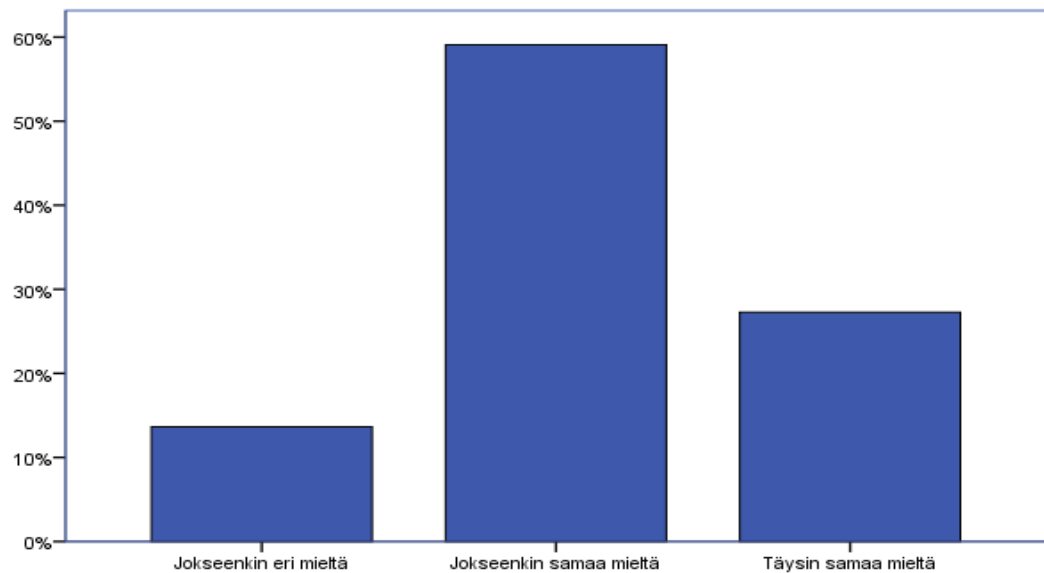
Kuvio 5. Aika, jonka vastaaja on työskennellyt samalle terminaalille (n=22).

3.3.2 Väittämät Tuoretie Oy:n toiminnasta

Tässä kappaleessa on kuviot, joissa on väittämät Tuoretie Oy:n toiminnasta. Asteikkona käytin Likertin asteikkoa eli vastausvaihtoehdot olivat 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä.

Ensimmäisessä väittämässä tiedusteltiin kuinka hyvin informaatio kulkee normaalitilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä. Normaalitilanne tarkoittaa, kuljetustietoja, jotka ovat samat kuin asiakkaalla normaalistikin. Tästä väittämästä oli jokseenkin samaa mieltä 13 henkilöä, eli 59,1 %:ia vastaajista. Täysin samaa mieltä oli kuusi (27,3 %) henkilöä ja loput olivat jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Informaatio kulkee hyvin normaalitilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä

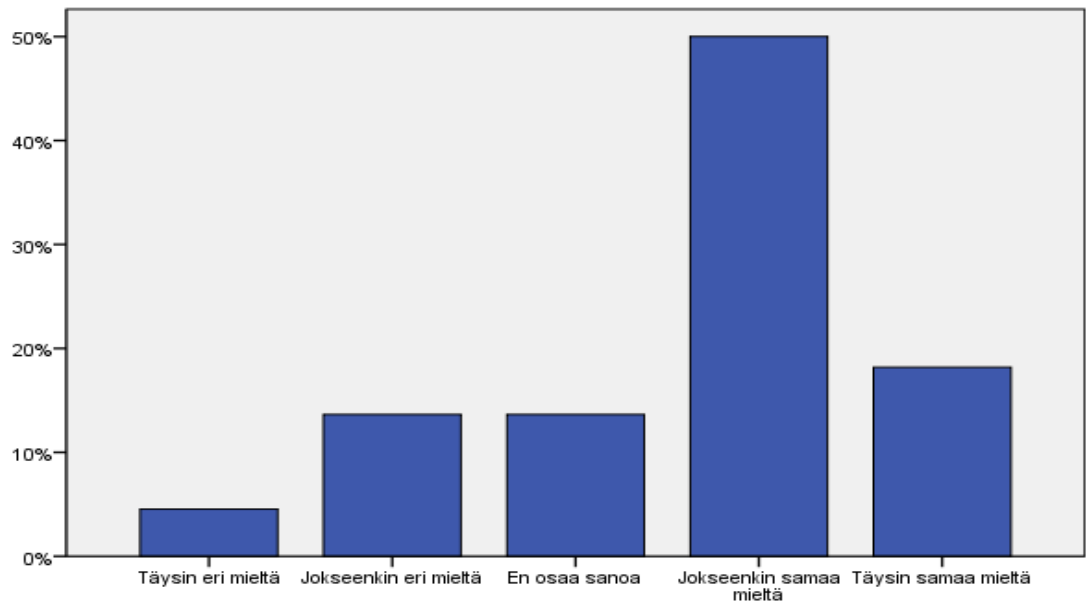


Kuvio 6. Informaation kulku normaalitilanteissa (n=22).

Kuviostakin voidaan päätellä, että terminaalit ovat pääosin tyytyväisiä informaation kulkuun normaalitilanteissa. Tämä on positiivista, ja kannustavaa, mutta pieni kehittämisenkin vara olisi kolmen vastaajan mukaan.

Toisessa väittämässä tiedusteltiin informaation kulun sujuvuutta silloin, kun on kyse poikkeustilanteesta, eli asiakkaalla voi olla esimerkiksi tarve poikkeukselliselle toimituspäivälle, tai jokin tuote on menossa ylimääräisenä asiakkaalle. Suurin osa oli taas täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 11 (50 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja neljä (18,2 %) täysin samaa mieltä. Vastaajista kolme ei osannut sanoa, kolme oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä oli vain yksi henkilö.

Informaatio kulkee hyvin poikkeustilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä

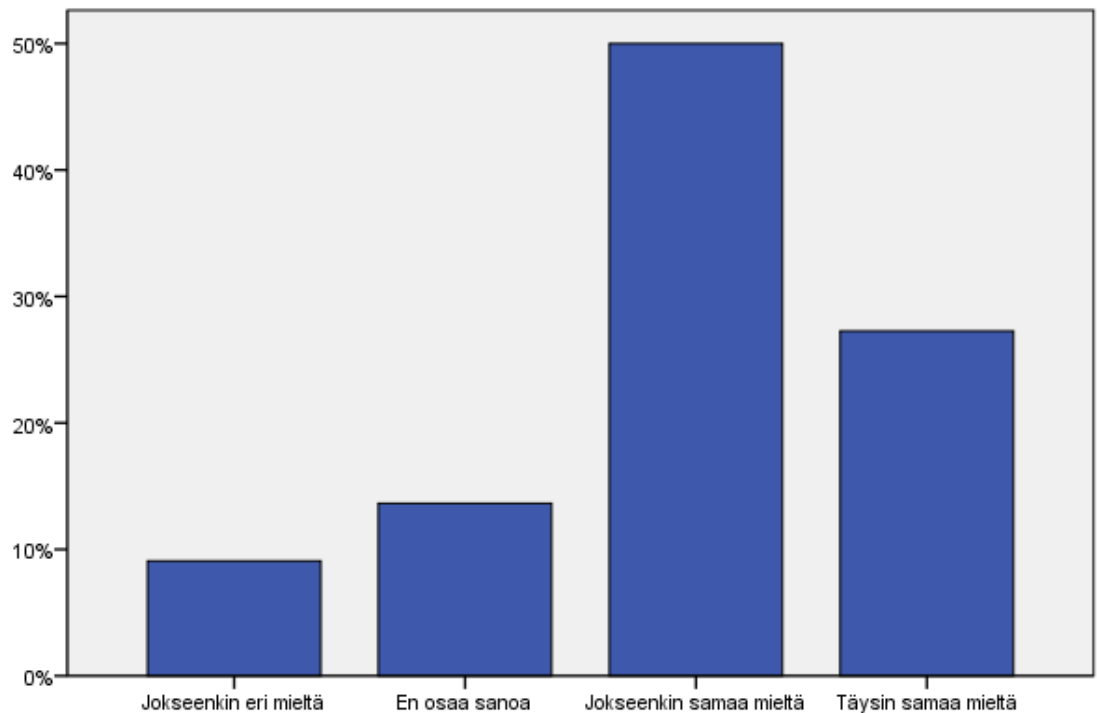


Kuvio 7. Informaation kulku poikkeustilanteissa (n=22).

Kuviosta voidaan taas todeta, että suurin osa on tyytyväisiä informaation kulkuun myös poikkeustilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä. Kuitenkin neljä vastaajaa on sitä mieltä, että informaatio ei kulje niin hyvin. Tässä siis voisi olla parantamisen varaa. Kyse voi olla kuitenkin vain siitä, että näiden neljän terminaalin kohdalla informaatio on joskus jostain erinäisistä syistä kuten kiireen vuoksi ollut heikompaa, mikä on saattanut johtaa tähän mielipiteeseen. Näiden neljän terminaalin kohdalla voitaisiin kuitenkin ylläpitää pientä tarkkailua, kuinka informaatio todella kulkee.

Seuraavassa väittämässä tiedusteltiin onko Tuoretieltä saatu informaatio selkeää. Vastaajista 11 eli 50 %:ia oli jokseenkin samaa mieltä ja kuusi (27,3 %) oli täysin samaa mieltä. Kolme ei osannut sanoa ja kaksi oli jokseenkin eri mieltä.

Tuoretieltä saatu informaatio on selkeää

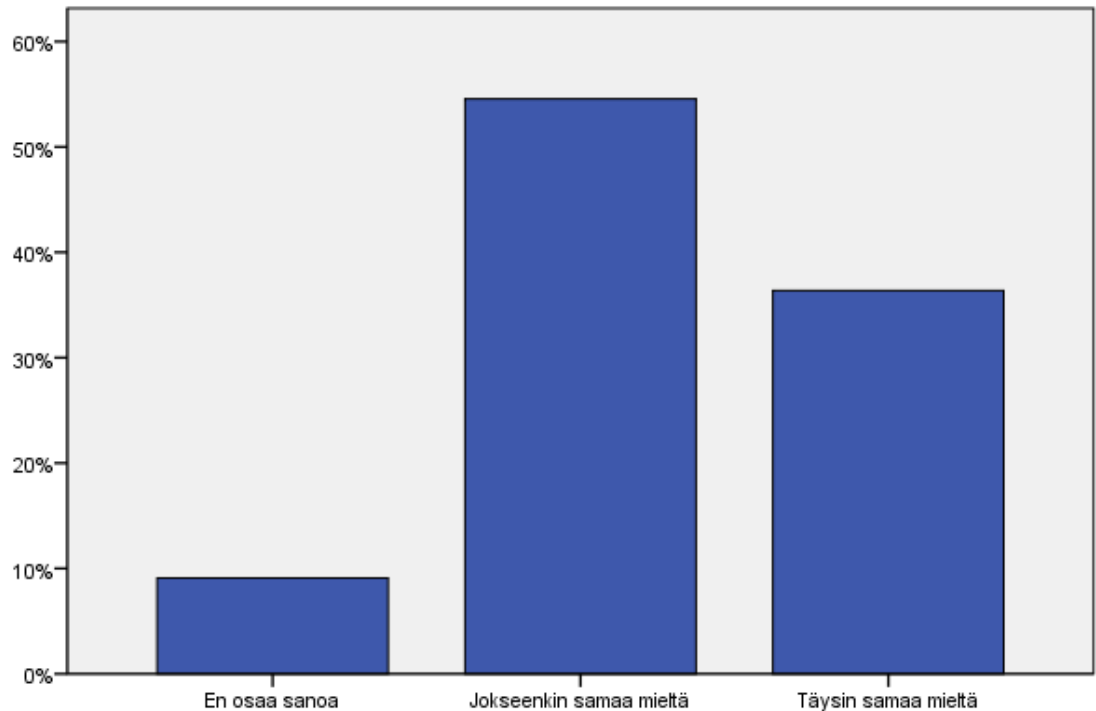


Kuvio 8. Informaation selkeys (n=22).

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että informaatio on selkeää. Vain kahden vastaajan mielestä se ei ole niin selkeää. Voidaankin todeta Tuoretien hoitaneen selkeästi asioita terminaalien kanssa.

Seuraavassa väittämässä tiedusteltiin onko terminaalien mielestä Tuoretieltä saadusta informaatiosta hyötyä. Vastaajista 12 (54,5 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kahdeksan (36,4 %) täysin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa väittämään mitään.

Tuoretieltä saadusta informaatiosta on hyötyä

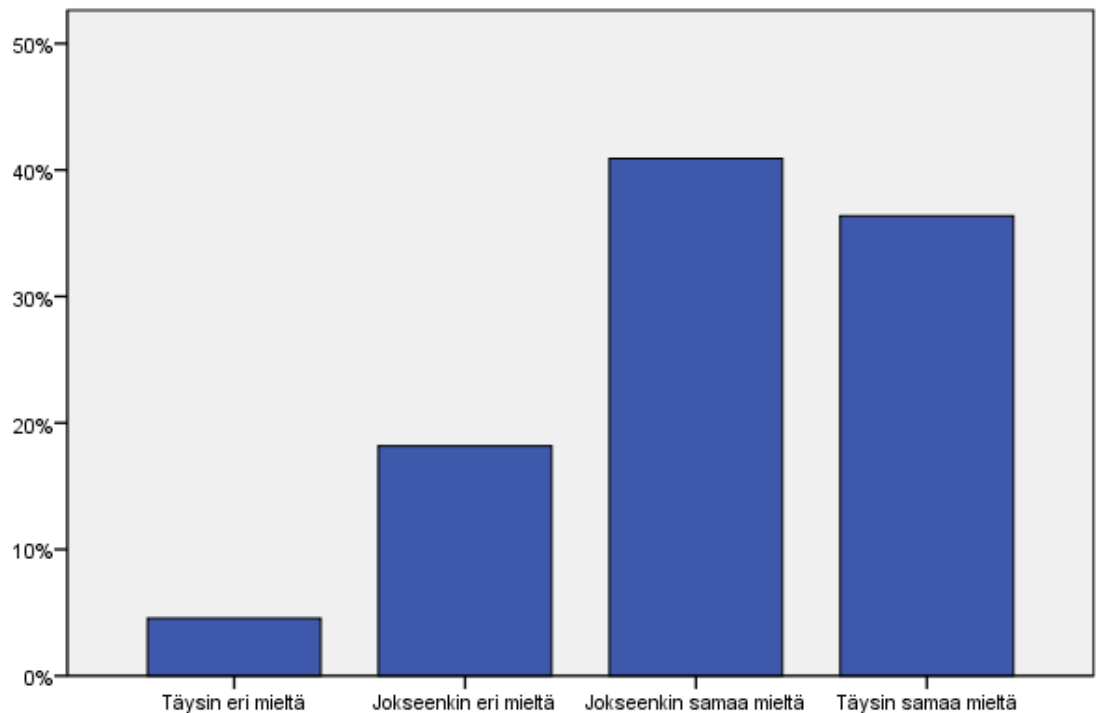


Kuvio 9. Informaation hyödyllisyys. (n=22).

Informaation hyödyllisyyteen voidaan olla tyytyväisiä. Lukuunottamatta niitä, jotka eivät osanneet vastata, niin kaikki pitävät Tuoretieltä saatua informaatiota hyödyllisenä. Tuoretie jakaakin tärkeää tietoa kuljetuksista, asiakasreklamaatioista ja muista toimituksiin liittyvistä asioista. Tuoretie siis jakaa pelkästään hyödyllistä tietoa.

Kahdessa seuraavassa väittämässä tiedusteltiin informaation välityksen toimivuutta sähköpostilla ja puhelimen välityksellä. Ensin väitettiin informaation välityksen olevan toimivampaa sähköpostin kuin puhelimen välityksellä normaalitilanteissa. Vastajista yhdeksän (40,9 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kahdeksan (36,4 %) täysin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli neljä ja täysin eri mieltä yksi vastaaja.

Informaation välitys on toimivampaa sähköpostilla kuin puhelimen välityksellä normaalitilanteissa

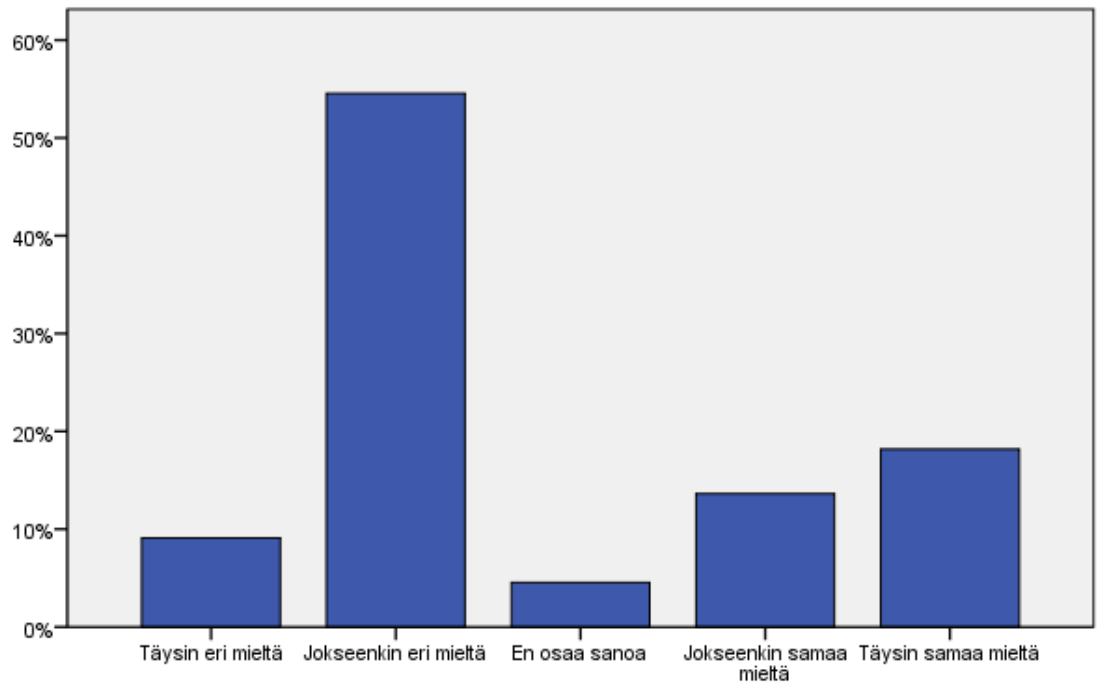


Kuvio 10. Informaation välitys normaalitilanteessa (n=22).

Kuvion perusteella voidaan todeta informaation välityksen olevan toimivampaa sähköpostilla normaalitilanteissa. Sähköpostia siis kannattaisi käyttää, kun ei ole kyse mistään poikkeuksellisesta. Tämä on siksi hyvä, kun tapauksia on useita, niin langat pysyvät paremmin käsissä, kun saa kirjoittaa viestiin asian ja palata tähän aina tarpeen vaatiessa. Pieni osa vastaajista on kuitenkin eri mieltä tästä asiasta, mutta olisi mahdotonta soittaa jokaisesta asiasta mitä tulee. Tällä tavoin tiedot eivät jäisi varmasti muistiin ja aikaa kuluisi enemmän asioiden käsittelyyn. Puhelimen välityksellä keskustelut saattavat myös rönsyillä ja varsinaisen asian käsittely jää vähemmälle.

Toisessa informaation välitykseen liittyvässä väittämässä väitettiin informaation välityksen olevan toimivampaa sähköpostilla poikkeustilanteissa. Vain neljä (18,2 %) oli asiasta täysin samaa mieltä ja kolme (13,6 %) jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli suurin osa, 12 (54,5 %) vastaajaa ja täysin eri mieltä oli kaksi.

Informaatio on toimivampaa sähköpostilla kuin puhelimen välityksellä poikkeustilanteissa

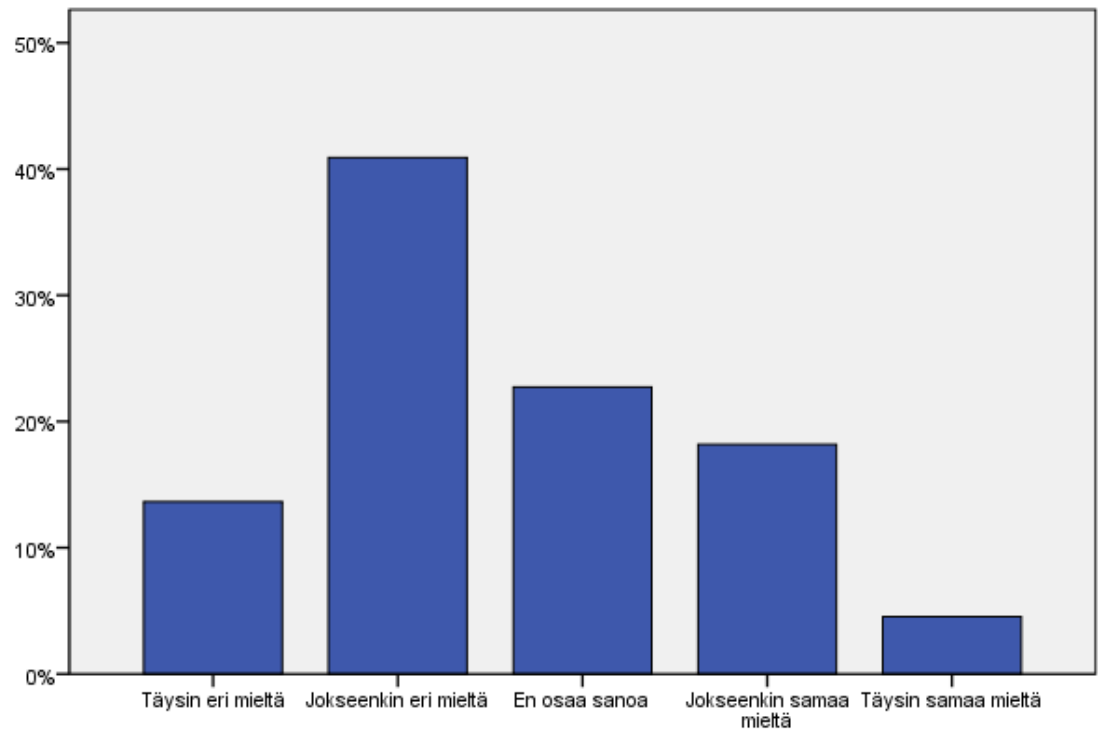


Kuvio 11. Informaatio poikkeustilanteissa (n=22).

Yllä olevasta kuviosta nähdään, että suurin osa on sitä mieltä, että informaation välitys ei ole toimivampaa sähköpostin välityksellä poikkeustilanteissa. Tämä johtuu varmasti siitä, että poikkeustilanteet ovat usein kiireellisiä ja niistä tiedotetaan joskus hyvinkin lyhyellä varoitusajalla. Usein kysytään esimerkiksi poikkeusajoa heti seuraavalle päivälle. Näissä asioissa puhelimen välityksellä saadaan paremmin varmuus siitä, että vastaanottaja on saanut viestin ja lähtee viemään asiaa eteenpäin. Sähköpostin välityksellä voi olla vaarana, että posti jää huomioimatta ja asian selvittäminen menee hankalammaksi. Kuitenkin jos sähköpostia luetaan jatkuvasti, niin poikkeustilanteestakin saa laitettua selkeän kyselyn myös sitä kautta.

Seitsemännessä väittämässä väitetään informaation olevan selkeämpää puhelimen kuin sähköpostin välityksellä. Tästä suurin osa eli 9 (40,9 %) vastaajaa on jokseenkin eri mieltä. Kolme (13,6 %) vastaajaa oli täysin eri mieltä, seitsemän oli samaa mieltä ja viisi ei osannut sanoa.

Informaatio on selkeämpää puhelimen kuin sähköpostin välityksellä



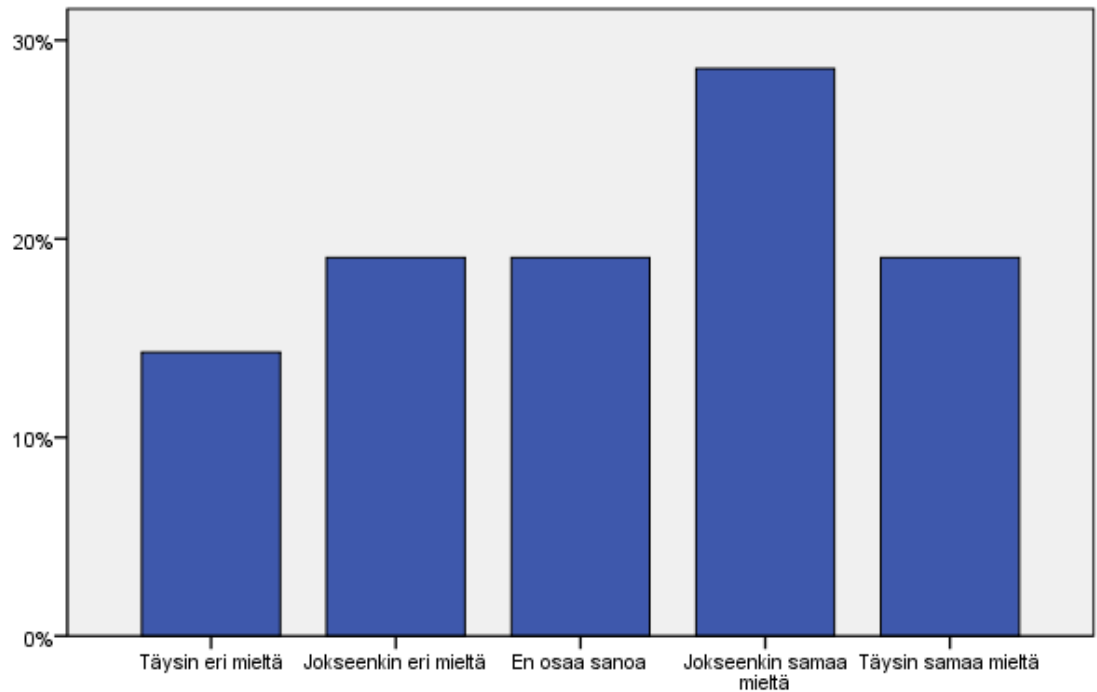
Kuvio 12. Informaation selkeys puhelinta ja sähköpostia verrattaessa (n=22).

Suurin osa oli tästä väittämästä siis eri mieltä. Voidaan siis päätellä, että sähköpostin välityksellä kulkevaa tietoa pidetään selkeämpänä. Tämä pitää osin varmasti paikkansa, sillä sähköpostia pystyy tarkkailemaan pidempään ja siihen saa helposti kirjattua kaikki tarvittavat tiedot. Sähköpostin välityksellä kulkevassa tiedossa ei myöskään yleensä ole minkääläistä väärin kuulemisen tai tulkitsemisen vaaraa. Osa vastaajista on kuitenkin sitä mieltä, että puhelimen välityksellä kulkeva tieto on selkeämpää. Voitaisiin kuvitella, että nämä henkilöt saattavat olla joko niin kiireisiä, etteivät ehdi katsomaan sähköpostia tai sitten työ on niin liikkuva, että ei pysty olemaan aina tietokoneen ääressä. Tämä ei toki kerro sitä, onko puhelimen välityksellä kulkeva tieto selkeämpää, mutta toiset haluavat käsitellä asioita mielummin tällä tavoin.

Kahdeksannessa väittämässä tiedustellaan onko Aspal-järjestelmän kautta tulevat sähköpostikyselyt selkeitä. Tämä väittämä on opinnäytetyöni kannalta todella tärkeä, sillä tähän järjestelmään on tässä työssä kehittämissuunnitelma.

Aspal-järjestelmään liittyvästä väittämästä täysin eri mieltä oli kolme (13,6 %) ja jokseenkin eri mieltä neljä (18,2 %). Samaa mieltä oli 10 vastaajaa ja neljä ei osannut sanoa.

Aspal -järjestelmän kautta tulevat sähköpostikyselyt asiakkaiden reklamaatioista ovat selkeitä

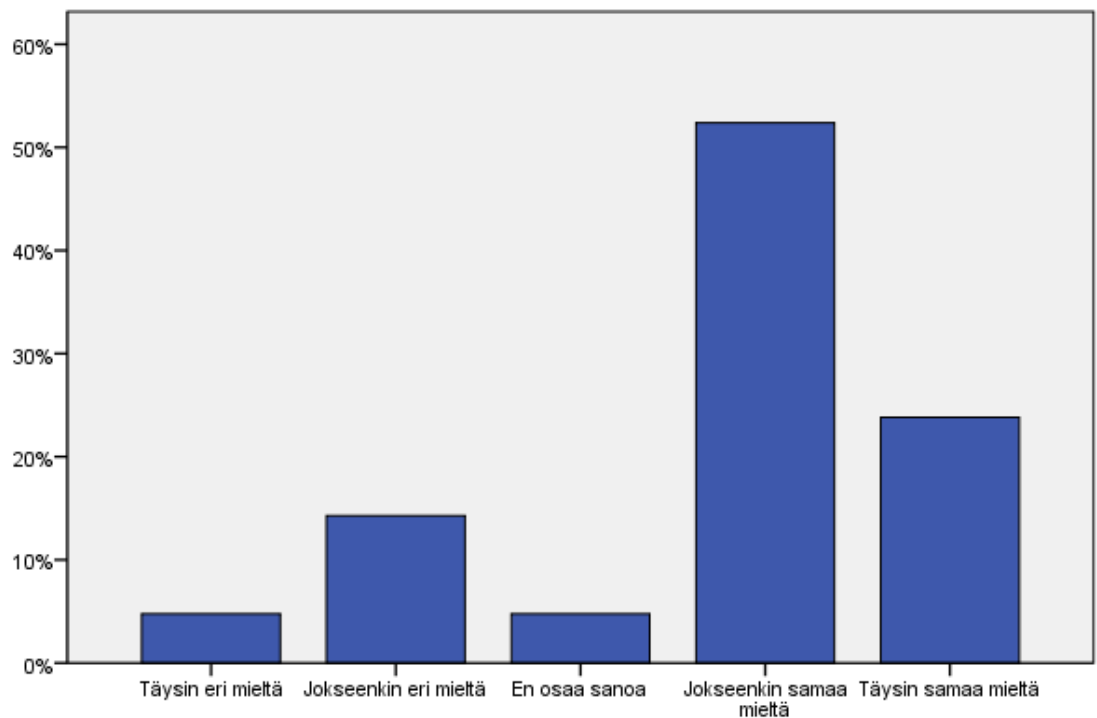


Kuvio 13. Sähköpostikyselyjen selkeys Aspal-järjestelmän kautta (n=21).

Tässä kuviossa on paljon jakaumaa. Suurin osa on jokseenkin samaa mieltä, mutta paljon on myös niitä, jotka ovat eri mieltä. Tämä kertoo siitä, että tässä olisi kehittämisen varaa. Aspal-järjestelmän sähköpostikyselyt saattavat joidenkin mielestä olla epäselviä, etenkin uusille työntekijöille, jos ei tiedä miten esimerkiksi jakelureitit ovat merkitty siihen. Tämän vuoksi Aspal:ia halutaankin kehittää ja aiheesta on enemmän opinnäytetyön kuudennen otsikon alla.

Seuraavassa väittämässä väitettiin toimituspoikkeaminen selvittämisen olevan selkeää Tuoretien kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli suurin osa, 11 (50 %) vastaajaa ja täysin samaa mieltä oli viisi (22,7 %) vastaajaa. Eri mieltä oli neljä vastaajaa ja yksi ei osannut sanoa.

Toimituspoikkeamien selvittäminen Tuoretien kanssa on selkeää

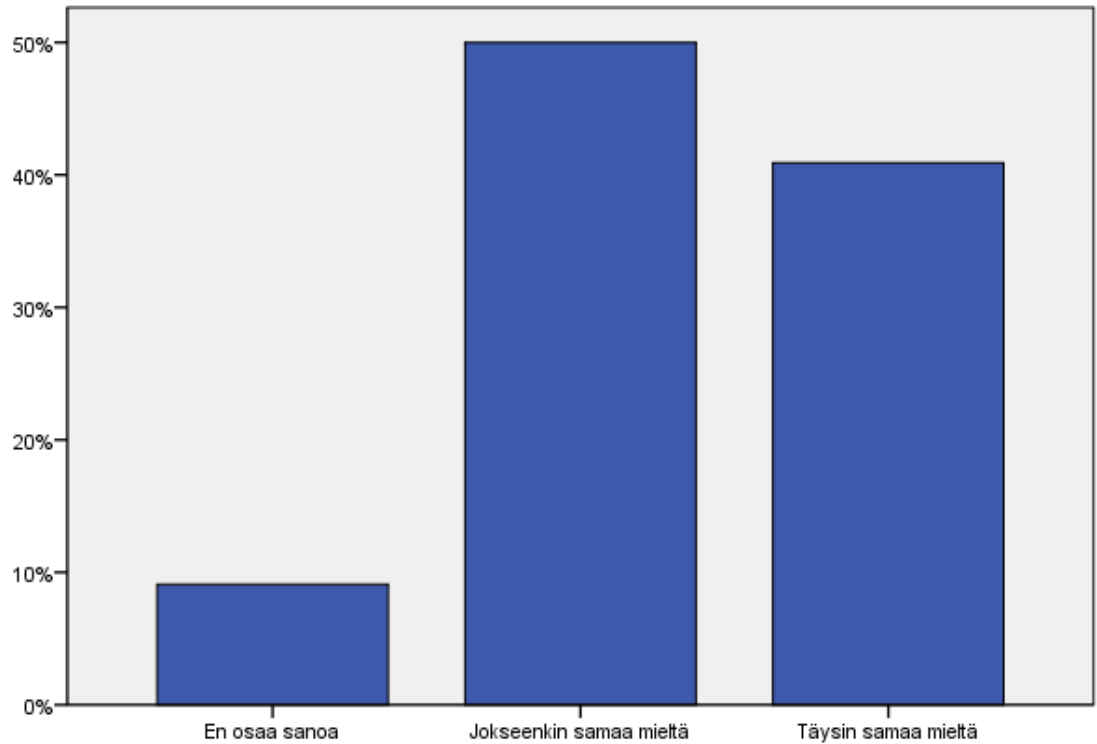


Kuvio 14. Toimituspoikkeamien selvittäminen (n=21).

Kuviosta nähdäänkin, että suurin osa on sitä mieltä, että poikkeamien selvittäminen on selkeää. Vain pieni osa ei ajattele näin. Toimituspoikkeaminen selvittämisessä saattaisi olla siis joidenkin terminaalien kohdalla kehittämistä.

Seuraava väittämä väitti, että Tuoretiehen saa hyvin yhteyden sähköpostitse. Melkein kaikki olivat tästä samaa mieltä. Vastaajista 20 (90,9 %) oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mitään.

Tuoretiehen saa hyvin yhteyden sähköpostitse

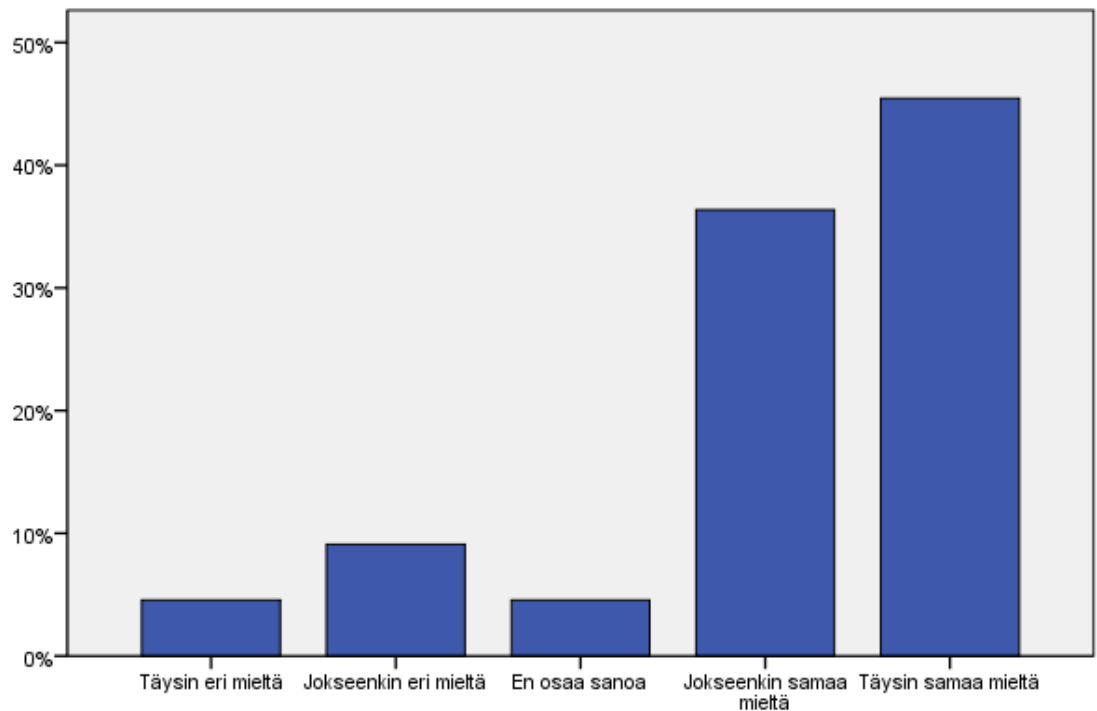


Kuvio 15. Yhteydenotto sähköpostitse (n=22).

Kuvio havainnoi hyvin sitä kuinka terminaalien mielestä Tuoretiehen saa hyvin yhteyden sähköpostilla. Tuoretiellä ollaankin jatkuvasti sähköpostin äärellä, ja etenkin asiakkaiden reklamaatioita käsitellään tämän kautta paljon terminaalien kanssa. On siis selvää, että Tuoretiehen saa tämän kautta hyvin yhteyden.

Seuraavassa väittämässä kerrotaan, että Tuoretiehen saa hyvin yhteyden puhelimitse. Tästäkin yhteydenottotavasta oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä jopa 19 (81,9 %) vastaajaa. Yksi vastaaja ei osannut sanoa ja kolme oli joko jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Tuoretiehen saa hyvin yhteyden puhelimitse

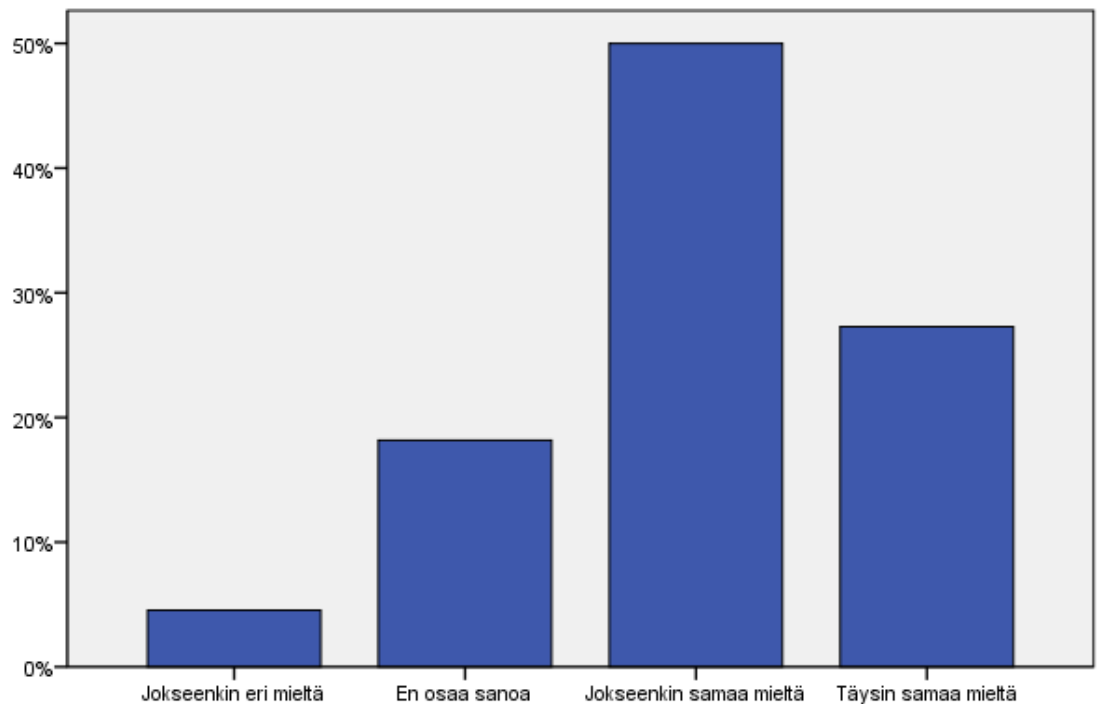


Kuvio 16. Yhteydenotto puhelimitse (n=22).

Kuviosta voidaan jälleen nähdä, että suurin osa on myös sitä mieltä, että Tuoretiehen saa hyvin yhteyden myös puhelimitse. Pieni osa, joka on eri mieltä on saattanut usein soittaa silloin, kun on ollut toinen puhelu meneillään. Tuoretiellä myös puhelimet ovat jatkuvassa käytössä ja puheluihin vastataan yleisesti aina. Jotta kaikki terminaalit olisivat kuitenkin tyytyväisiä, on puhelimessa hyvä olla vastaaja johon voi jättää viestin ja soittopyynnön.

Toiseksi viimeisessä väittämässä Tuoretien toiminnasta väitettiin Tuoretien henkilökunnan olevan osaavaa ja ammattitaitoista. Vastaaajista 11 (50 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kuusi (27,3 %) täysin samaa mieltä. Neljä vastaajista ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.

Tuoretien henkilökunta on osaavaa ja ammattitaitoista

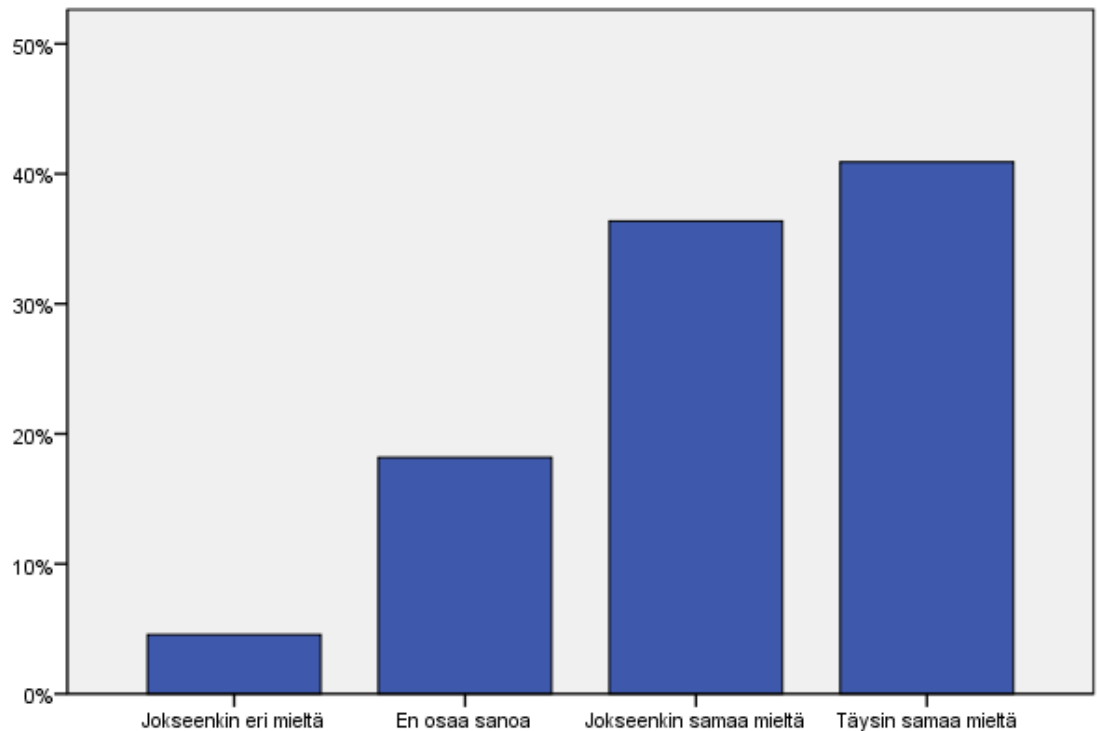


Kuvio 17. Tuoretien henkilökunnan ammattitaito (n=22).

Kuviosta nähdään, että Tuoretien ammattitaitoon luotetaan. Vain yksi vastaaja oli eri mieltä asiasta, mihin saattaa olla monia syitä. Usein asiakkaiden reklamaatioista aiheutuvat laskutukset saattavat aiheuttaa närkeästä terminaaleissa, mikä on saattanut johtaa vastaajan negatiiviseen asenteeseen Tuoretietä kohtaan. Laskuja joudutaan kuitenkin välttämättä laittamaan myös terminaaleille, jos syy nähdään olevan heidän toiminnassaan selvityksien jälkeen. Tuoretien työntekijät ovat kaikki koulutettuja ja monilla on kokemusta monesta logistiikan osa-alueesta, kuten terminaalitoiminnasta, mikä mahdollista laajemman tiedon logistiikan kokonaisuudesta.

Viimeisessä väittämässä väitettiin Tuoretien henkilökunnan olevan ystävällistä. Tästä oli suurin osa, yhdeksän (40,9 %) vastaajaa täysin samaa mieltä ja kahdeksan (36,4 %) jokseenkin samaa mieltä. Neljä ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.

Tuoretien henkilökunta on ystävällistä



Kuvio 18. Tuoretien henkilökunnan ystävällisyys (n=22).

Kuvio kertoo, että Tuoretien työntekijöitä pidetään ystävällisenä. Vain yksi on eri mieltä, mikä voi kertoa jostain tietystä tapauksesta johon terminaali ei ole ollut tyytyväisiä. Tämän terminaalin kohdalla Tuoretien tulisivat kiinnittää jatkossa enemmän huomiota miten tiedonvälitys ja työskentely onnistuu kyseisen terminaalin kanssa.

Lopuksi oli vielä kaksi avointa kysymystä Tuoretien työstä. Jos vastauksissa oli toimittajien tai terminaalien nimiä, ne poistettiin. Ensimmäisessä kysyttiin ”Mitä kehitettävää Tuoretie Oy:n ja terminaalien välisessä toiminnassa olisi?”. Kommentteista tuli esille kehittämiskohtana muun muassa Aspal-järjestelmän kautta tulevat sähköpostikyselyt sekä reklamaatioiden selkeämpi selvityspyyntö. Selvityspyynnöt menevätkin Aspal:in kautta, joten järjestelmän kehittäminen on ajankohtaista. Tämän opinnäytteen yksi tavoitteista olikin tehdä kehittämissuunnitelma kyseiseen ohjelmaan. Alla on vielä muutama lainaus

ensimmäiseen avoimeen kysymykseen tulleista vastauksista. Kaikki kommentit ovat liitteenä tämän opinnäytetyön lopussa.

”Selkeämmät kuormakirjat, siirtoaikataulujen pitävyys, asiakasnumeromuutokset ja tieto uusista asiakkaista riittävän ajoissa ennen toimituksia, asiakasrekisterin siivous”

”Myöhästyvistä kuormista olisi hyvä saada paremmin tietoa”

”Päivittäinen autojen ”laskeutumisaika” info terminaaliin 2 h ennen laskeutumista. Paluulaatikoiden nouto → eineslaatikot.”

”Palautukset, aina saa huomauttaa monta kertaa, että lähtevät pois.”

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin ”Missä Tuoretie Oy on erityisesti onnistunut hyvin?”. Paljon kommentteja tuli muun muassa aikatauluista. Niiden kerrottiin olevan kunnossa. Myös kalustoa keuhuttiin asianmukaiseksi ja tiedonsiirtoa varmaksi sekä yhteistyötä hyväksi. Myös tähän kysymykseen tulleet vastaukset ovat liitteenä tämän työn lopussa, mutta alle olen laittanut muutaman esimerkin kommentteista.

”Reklamaatioiden hoito.”

”Ei paljoa myöhästymisiä, lämpötilat, kuljetusasiakirjat.”

”Tapahtumista ajoissa tieto ja riittävästi tietoa.”

”Toimituspoikkeamat → Tuotepuutteista hyvin tieto.”

3.3.3 Väittämät Toimittajien toiminnasta

Tässä kappaleessa esittelen väittämät ja tulokset kolmen toimittajan toiminnasta. Toimittajat ovat nimetty Toimittaja 1, Toimittaja 2 ja Toimittaja 3 nimillä satunnaisessa järjestyksessä. Toimittajien toiminnalla on suuri merkitys Tuoretien työn kannalta ja päinvastoin. Nämä kolme toimittajaa kun ovat Tuoretien omistajia sekä asiakkaita. Sen vuoksi myös näiden toiminnan tutkiminen on merkittävää. Myös näissä väittämissä käytin Likertin asteikkoa aivan kuten Tuoretiehen liittyvissä väittämissä. Eli 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

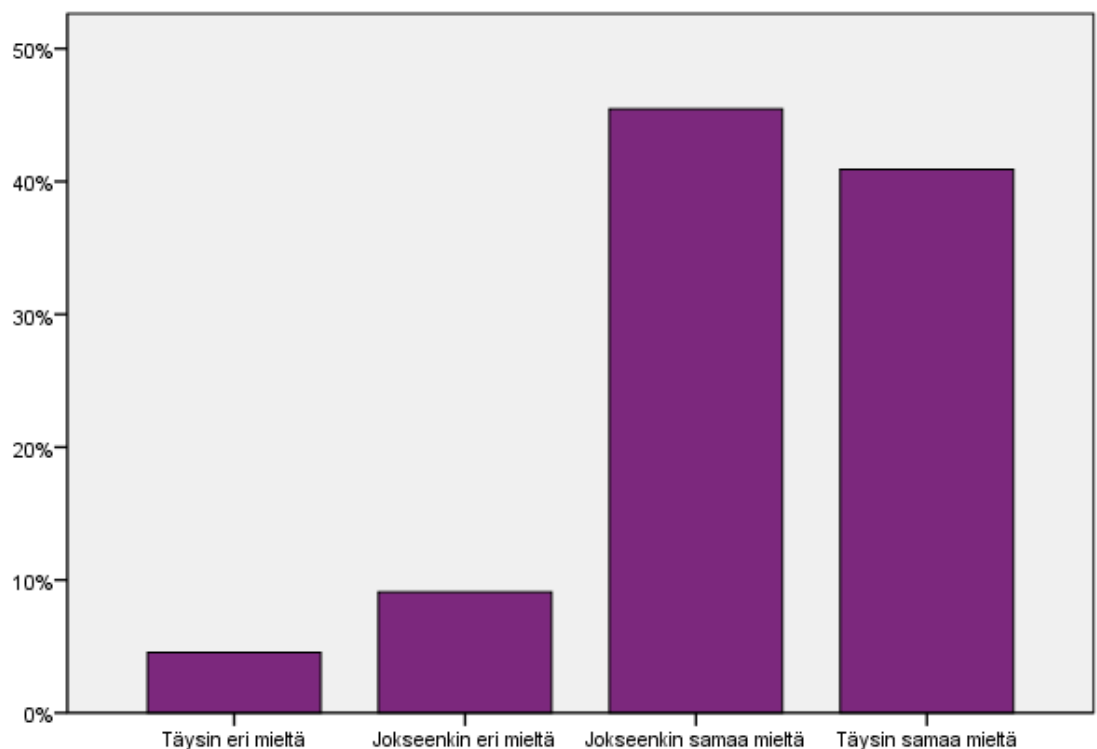
Ensimmäinen väittämä toimittajiin liittyen oli ”**Asiapaperimerkinnät ovat selkeitä**”.



Kuvio 19. Asiapaperimerkintöjen selkeys T1 (n=21).

Toimittaja 1:n kohdalla jokseenkin samaa mieltä oli 10 (45,5 %) vastaajaa ja täysin samaa mieltä oli kahdeksan (36,4 %) vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli kolme vastaajaa. Pääosin siis paperimerkinnät ovat selkeitä tämän toimittajan kohdalla. Kuviostakin nähdään, etteivät samaa mieltä olevien pylväät ole paljon korkeammalla tasolla kuin eri mieltä olevien. Kuitenkin parantamisen varaa voisi olla, sillä pieni osa oli myös eri mieltä tästä.

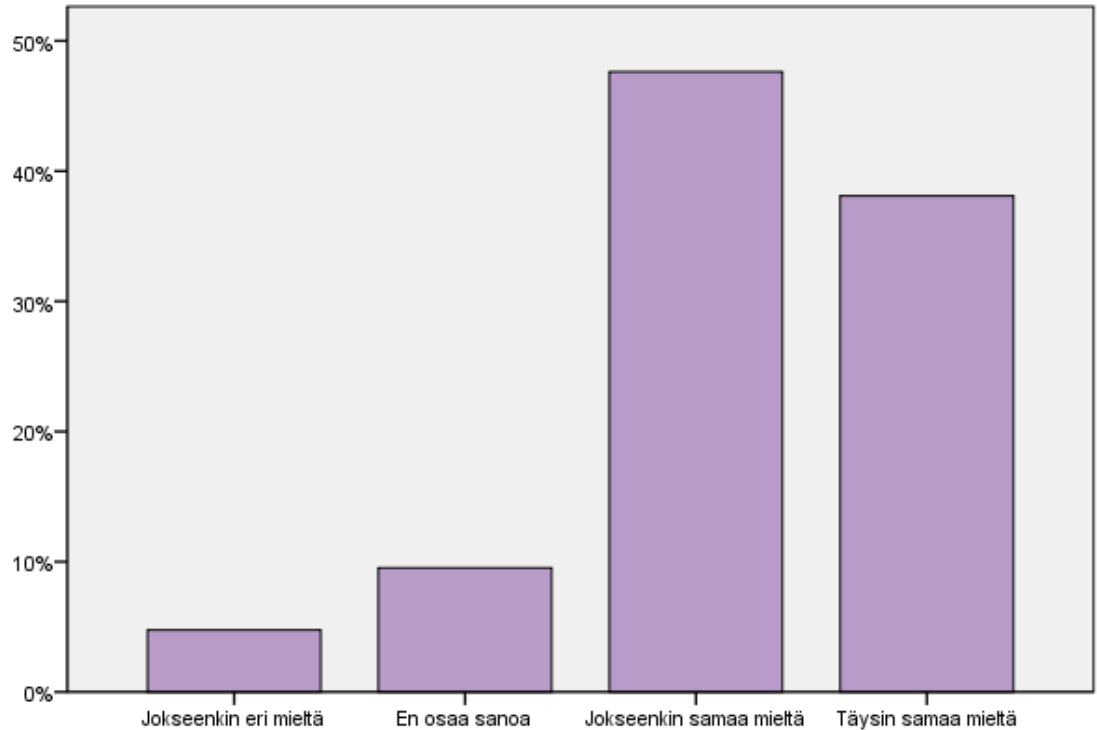
Asiapaperimerkinnät ovat selkeitä, Toimittaja 2



Kuvio 20. Asiapaperimerkintöjen selkeys T2 (n=22).

Toimittaja 2:n kohdalla oli jakauma melkein samankaltainen kuin ensimmäisen toimittajan kohdalla. Yhteensä 19 (86,4 %) vastaajista oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä ja kolme (13,6 %) oli joko jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Tämänkin toimittajan kohdalla ollaan siis pääosin tyytyväisiä asiapaperien selkeyteen, mutta pieni parantamisen vara olisi.

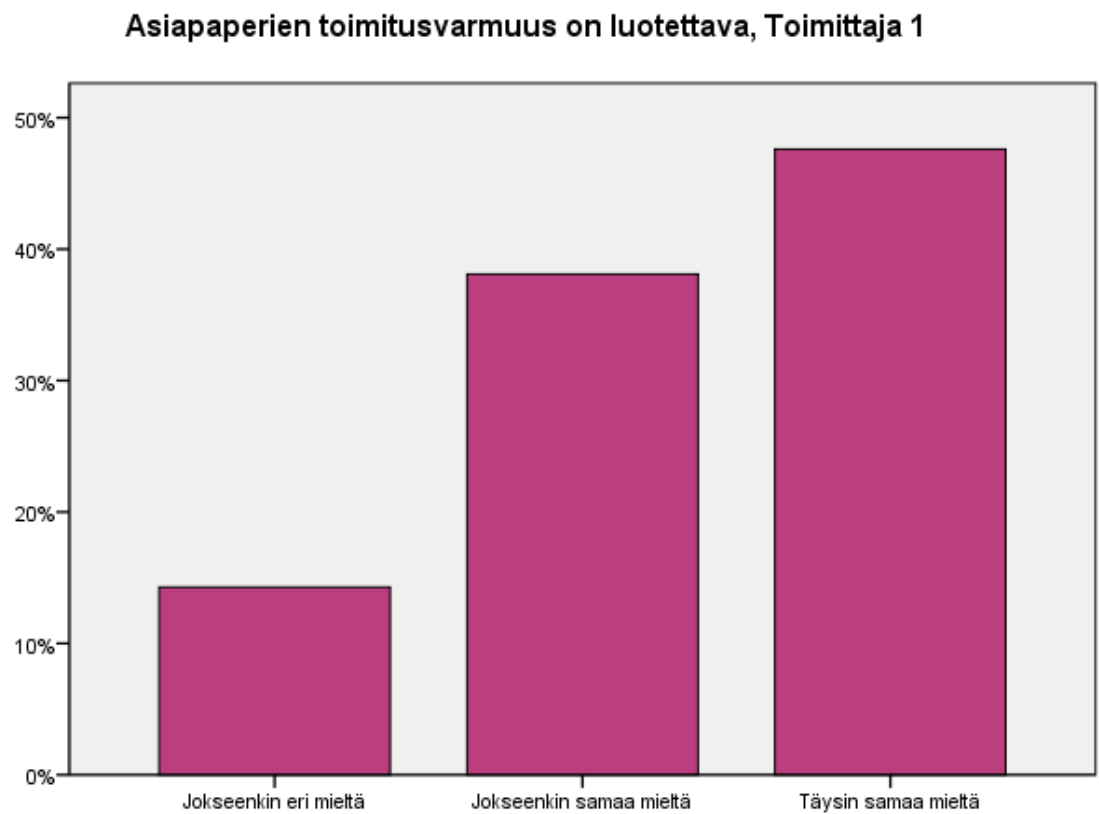
Asiapaperimerkinnät ovat selkeitä, Toimittaja 3



Kuvio 21. Asiapaperimerkintöjen selkeys T3 (n=21).

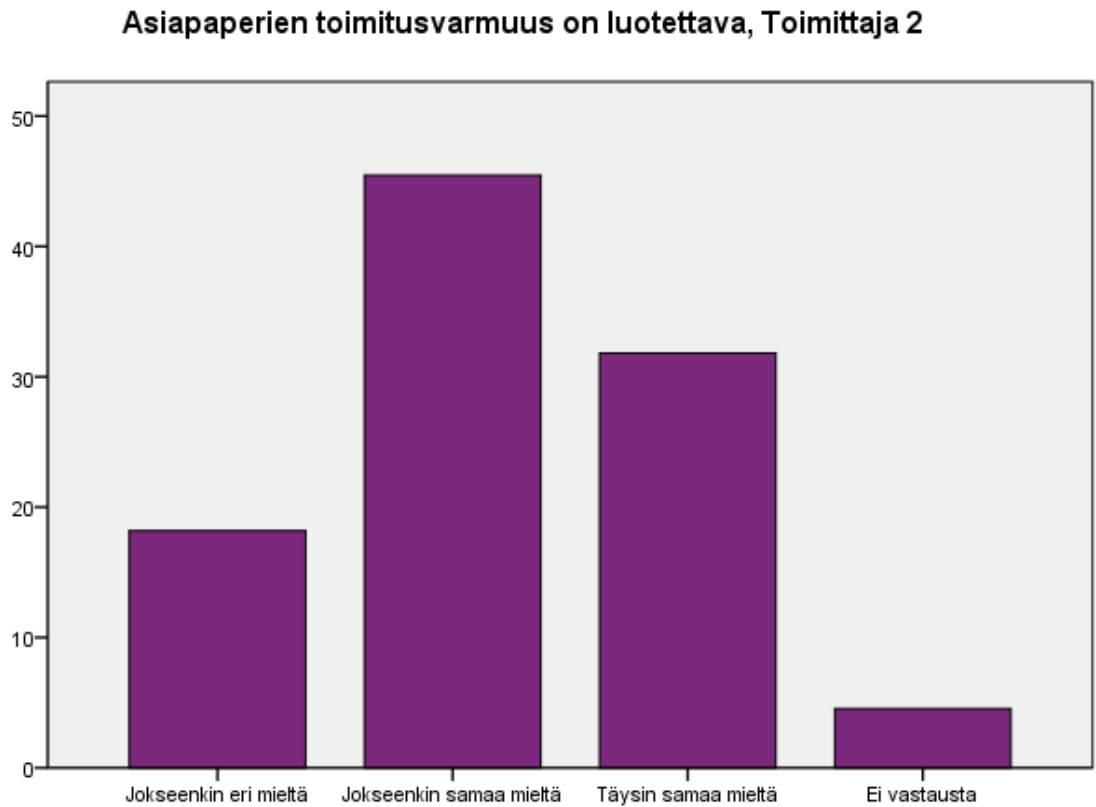
Toimittaja 3:n kohdalla jakauma oli suurin piirtein myös samaa luokkaa kuin kahden muun toimittajan kohdalla. Yhteensä 18 (81,9 %) oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Kaksi ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä.

Seuraava väittämä oli ”**Asiapaperien toimitusvarmuus on luotettava**”.



Kuvio 22. Asiapaperien toimitusvarmuus T1 (n=21).

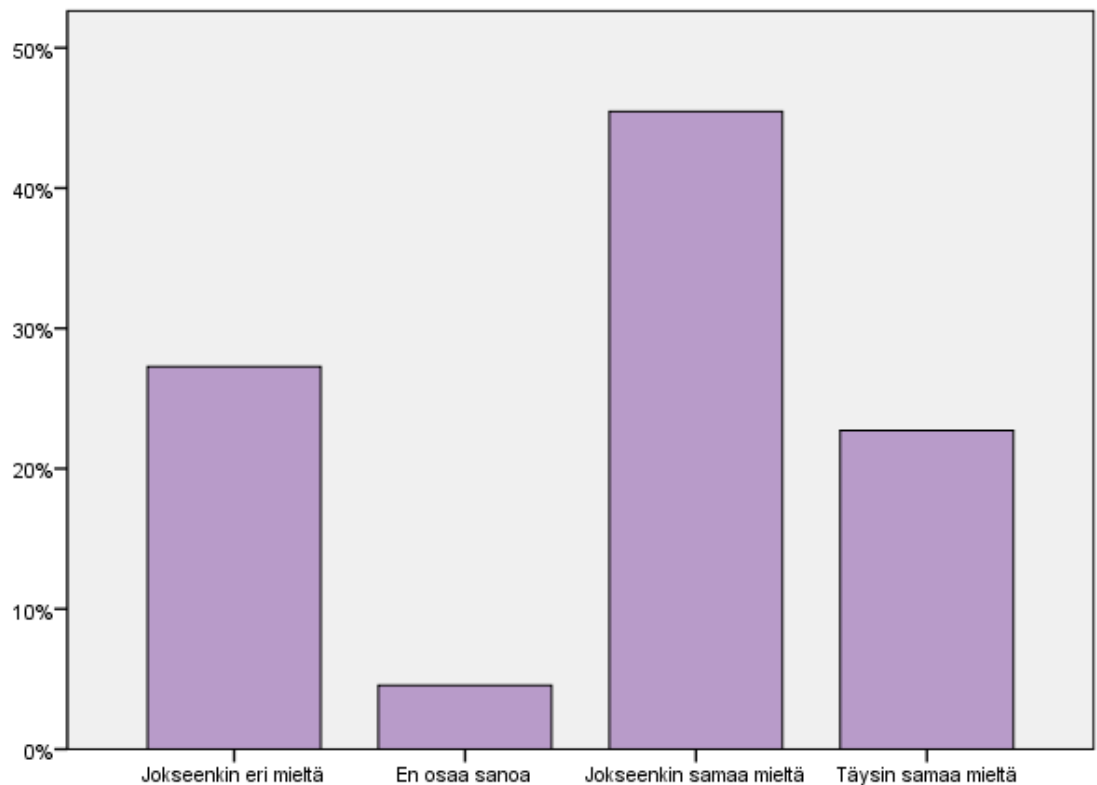
Toimittaja 1:n kohdalla jokseenkin eri mieltä oli vain kolme (13,6 %) vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä oli kahdeksan (36,4 %) ja täysin samaa mieltä 10 (45,5 %) vastaajaa. Toimitusvarmuutta pidetään siis pääasiassa luotettavana.



Kuvio 23. Asiapaperien toimitusvarmuus T2 (n=21).

Toimittaja 2:n asiapaperien toimitusvarmuutta piti luotettavana 17 vastaajaa, joista 10 (45,5 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja seitsemän (31,8 %) täysin samaa mieltä. Neljä oli jokseenkin eri mieltä asiasta ja yksi oli jättänyt kokonaan vastaamatta tähän väittämään. Jonkin verran luotettavuutta tulisi lisätä siis tämän toimittajan kohdalla, jotta kaikki terminaalit saataisiin tyytyväisiksi.

Asiapaperien toimitusvarmuus on luotettava, Toimittaja 3

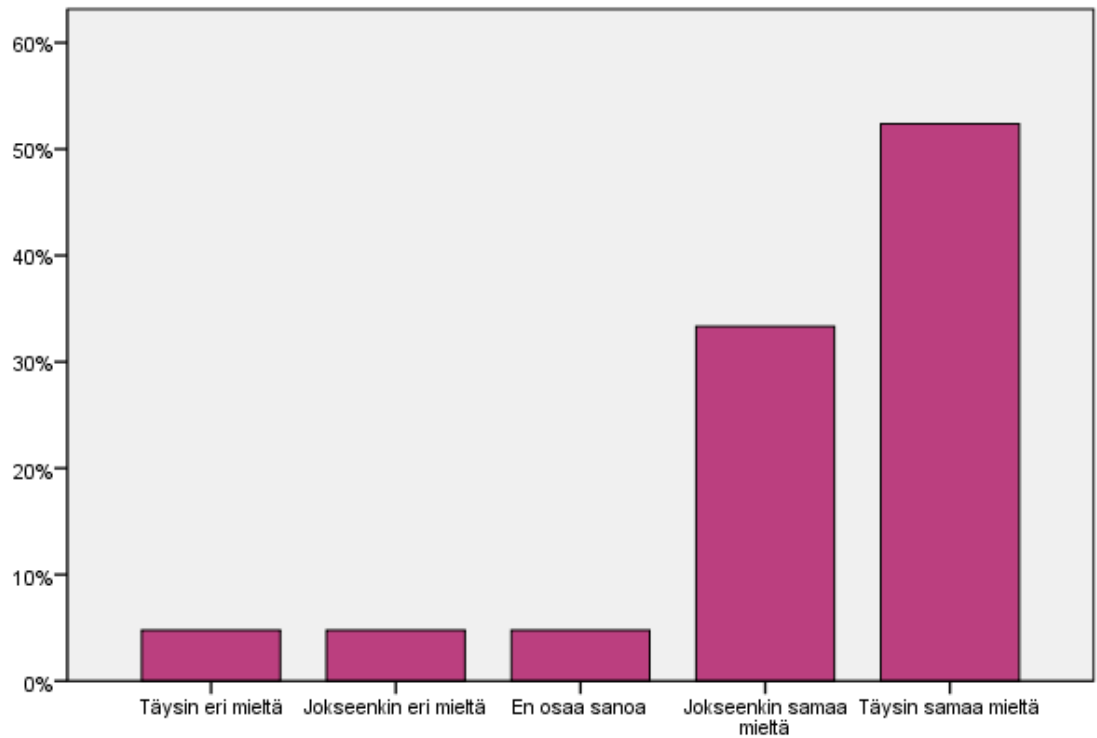


Kuvio 24. Asiapaperien toimitusvarmuus T3 (n=22).

Toimittaja 3:n kohdalla oli useampi, joka oli eri mieltä toimitusvarmuudesta. Kuusi (27,3 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä luotettavuudesta. Vastaajista 10 (45,5 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja viisi (22,7 %) täysin samaa mieltä. Yksi ei osannut vastata tähän. Toimittaja 3:lla luotettavuudessa on jotain heikkoja kohtia, joita voisi kehittää. Kyse voi olla samoista terminaaleista, joille menee usein esimerkiksi myöhässä asiapaperit, mikä on heikentänyt luottamusta.

Kolmannessa väittämässä väitettiin: ”**Laatikkomerkinät ovat luotettavia**”.

Laatikkomerkinät ovat luotettavia, Toimittaja 1



Kuvio 25. Laatikkomerkitöjen luotettavuus T1 (n=21).

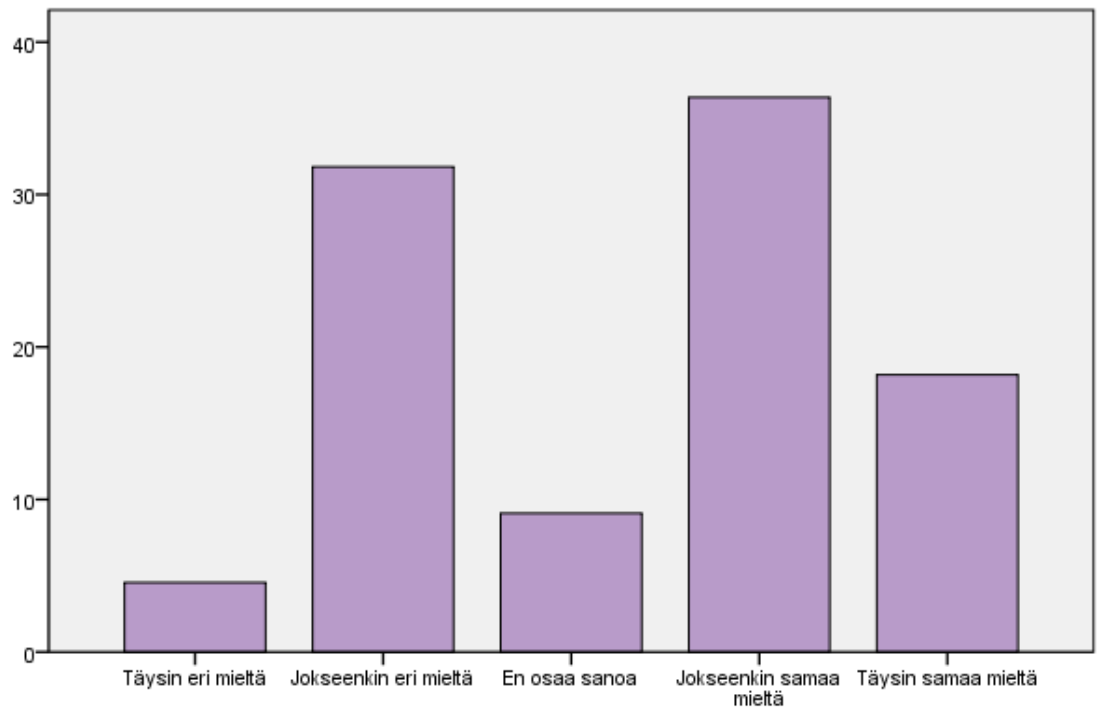
Täysin eri mieltä oli yksi, kuten myös jokseenkin eri mieltä, Toimittaja 1: kohdalla. Yksi ei osannut sanoa ja suurin osa oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Kuvioista myös näkee kuinka paljon korkeammat pylväät on samaa mieltä olevien kohdalla, mikä kertoo laatikkomerkitöjen olevan pääasiassa luotettavia.



Kuvio 26. Laatikkomerkinnotön luotettavuus T2 (n=22).

Toimittaja 2:n laatikkomerkinnotön luotettavana piti 20 vastaajaa. Vastaajista yhdeksän (40,9 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 11 (50 %) täysin samaa mieltä. Vain kaksi oli eri mieltä. Tämän toimittajan kohdalla laatikkomerkinnotön vaikuttaisi olevan luotettavia.

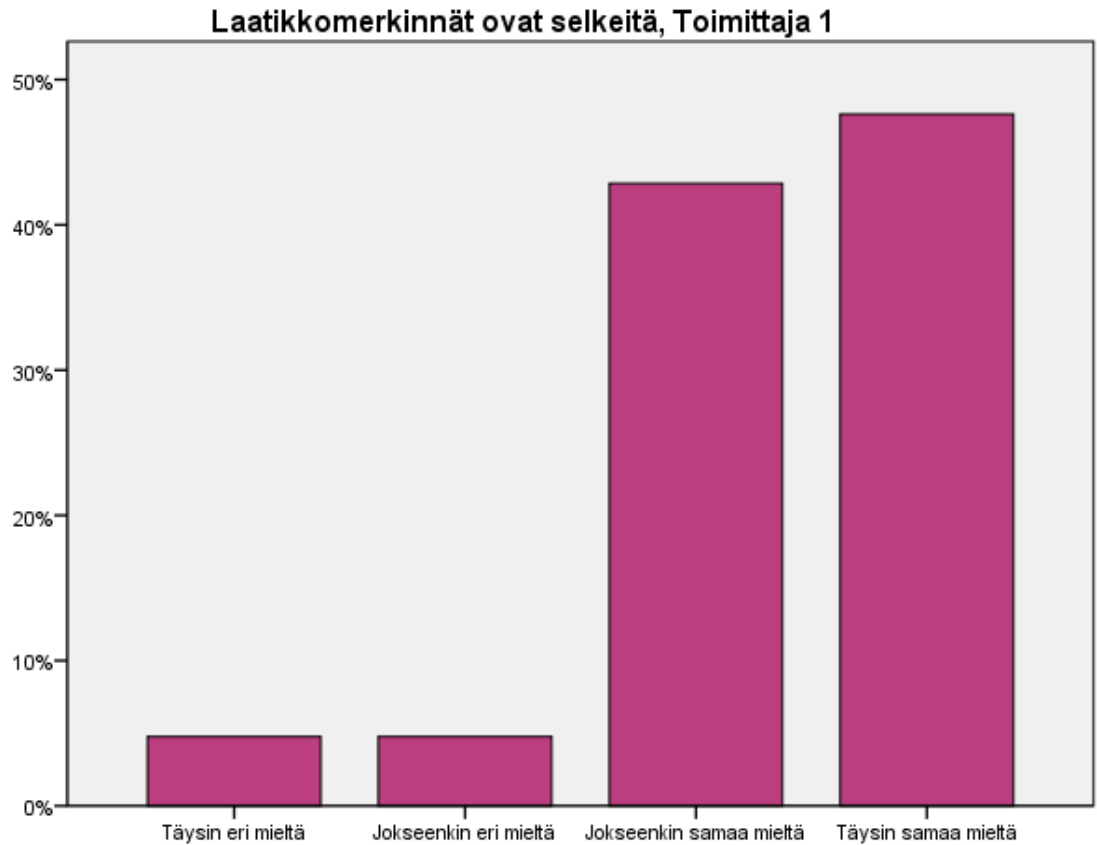
Laatikkomerkinnot ovat luotettavia, Toimittaja 3



Kuvio 27. Laatikkomerkinnotjen luotettavuus T3 (n=22).

Toimittaja 3:n laatikkomerkinnotjä ei pidetty niin luotettavina kuin kahden muun toimittajan merkintöjä. Vastaajista yksi (4,5 %) oli täysin eri mieltä ja seitsemän (31,8 %) oli jokseenkin eri mieltä. Kaksi ei osannut sanoa ja vastaajista 12 (54,6 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Suurinpiirtein puolet piti merkintöjä luotettavina, mutta melkein puolet oli myös päinvastaista mieltä. Tämän toimittajan kohdalla todella siis saattaisi olla parantamisen varaa laatikkomerkinnotjen tekemisessä.

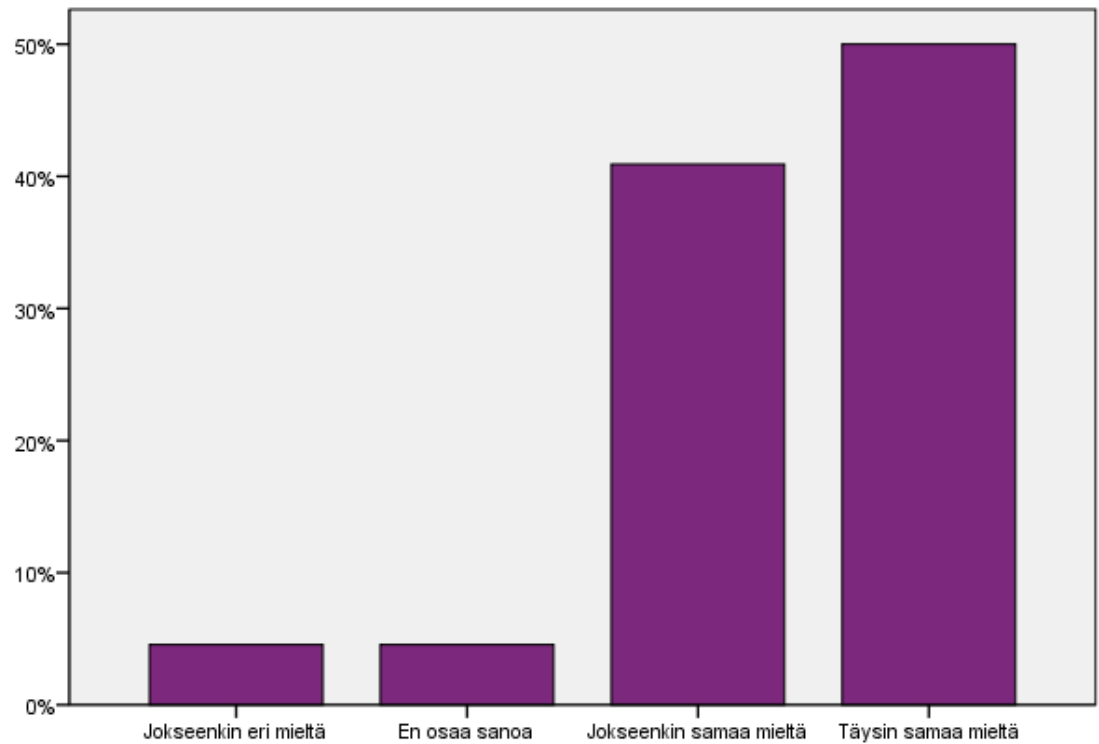
Neljännessä väittämässä väitettiin, että **”Laatikkomerkinnot ovat selkeitä”**.



Kuvio 28. Laatikkomerkitöjen selkeys T1 (n=21).

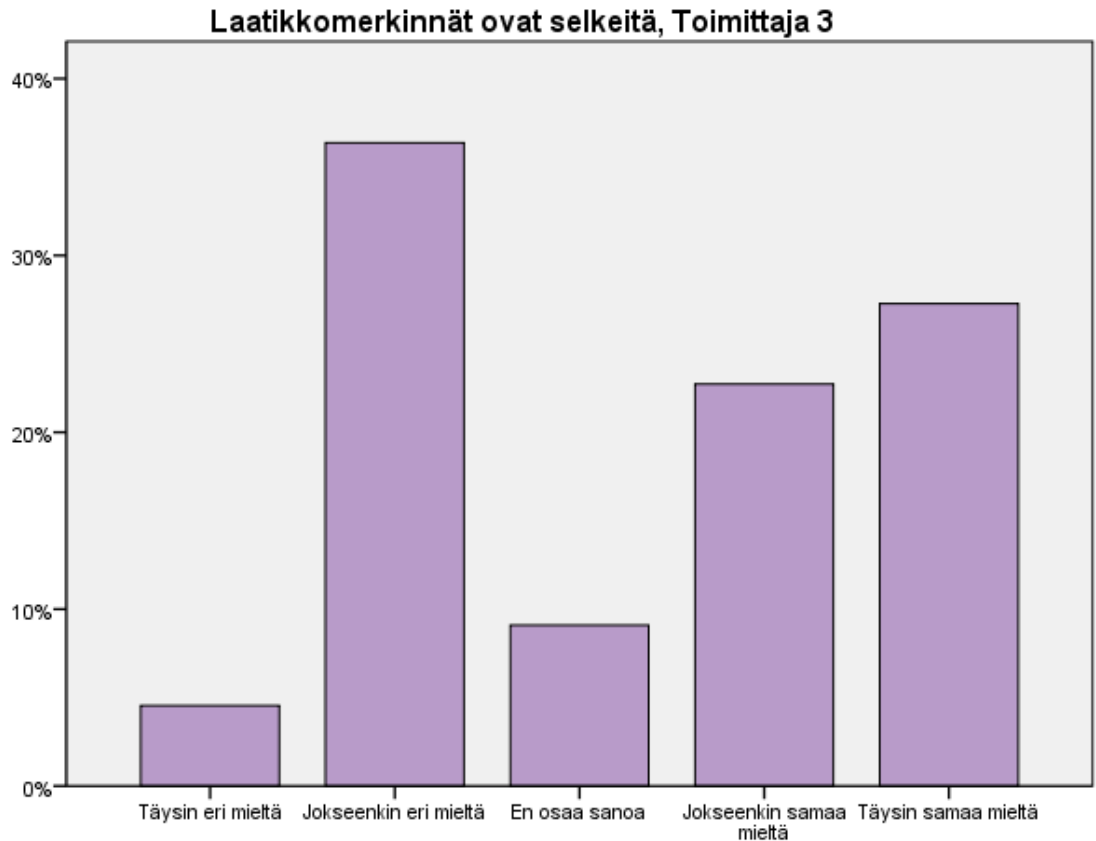
Toimittaja 1:n kohdalla täysin samaa mieltä selkeydestä oli 10 (45,5 %), eli lähes puolet. Jokseenkin samaa mieltä oli yhdeksän (40,9 %). Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli yhteensä kaksi vastaajaa. Tämä toimittaja on pääosin tehnyt laatikkomerkitänsä selkeästi.

Laatikkomerkinnot ovat selkeitä, Toimittaja 2



Kuvio 29. Laatikkomerkinntöjen selkeys T2 (n=22).

Toimittaja 2:n kohdalla jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli suurin osa vastaajista. Vastaajista 20 (90,9 %) oli tätä mieltä. Yksi ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä. Jälleen myös kuviosta voidaan nähdä kuinka pylväät jakautuvat. Samaa mieltä olevien pylväät ovat paljon korkeammalla kuin eri mieltä tai en osaa sanoa vastauksen antaneiden. Laatikkomerkinnot ovat tämänkin toimittajan kohdalla yleisesti selkeitä.

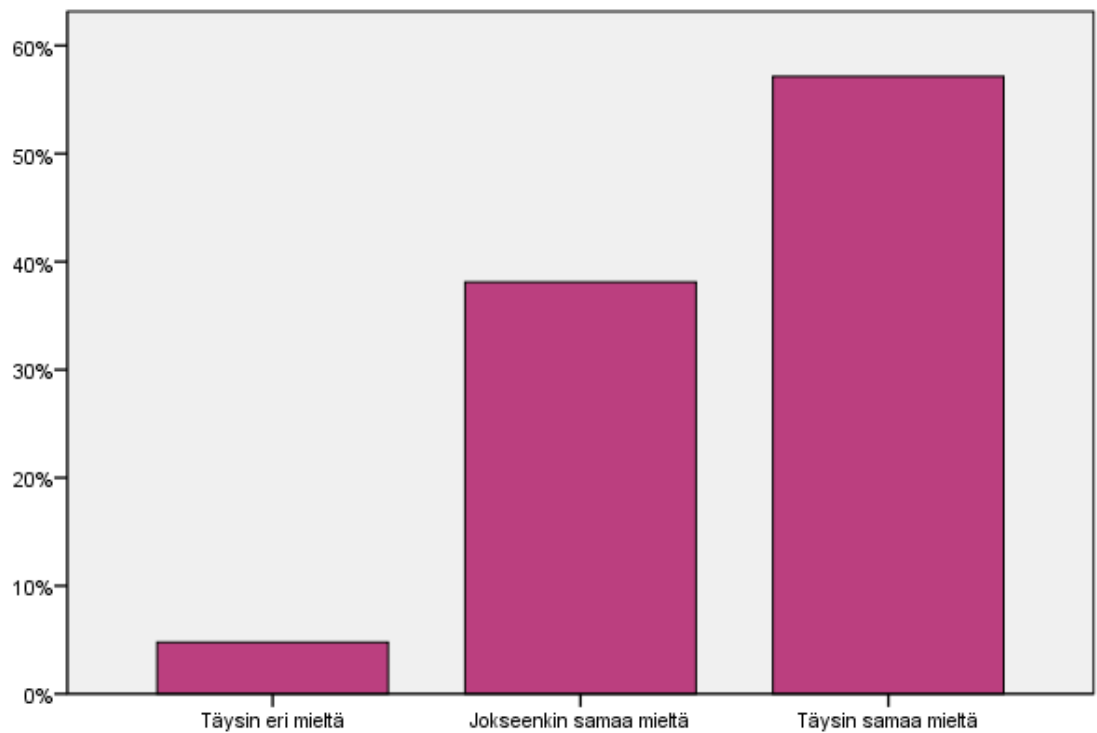


Kuvio 30. Laatikkomerkinnotön selkeys T3 (n=22).

Toimittaja 3:n kohdalla vastaukset jakaantuivat hyvin samalla tavalla kuin edellisessä väittämässä tämän toimittajan kohdalla. Myöskään laatikkomerkinnotön selkeyttä ei pidetä niin hyvänä monessa terminaalisissa. Täysin eri mieltä oli yksi vastaaja ja jokseenkin eri mieltä kahdeksan (36,4 %) vastaajista. Kaksi ei osannut sanoa ja loput 11 vastaajista oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Tämän toimittajan kohdalla sekä laatikkomerkinnotön luotettavuudessa ja selkeydessä olisi parantamisen varaa. Nämä liittyvätkin luultavasti vahvasti toisiinsa. Kun laatikkomerkinnot ovat epäselviä, eivät ne tällöin ole kovin luotettaviakaan. Näyttää kuitenkin siltä, että puolet terminaaleista on tyytyväisiä laatikkomerkinnotöihin, joten parantamisen varaa saattaa olla vain joidenkin tiettyjen terminaalien kohdalla.

Viidennessä väittämässä väitettiin, että **”Laatikkomerkinnotöissä on riittävästi tietoa”**.

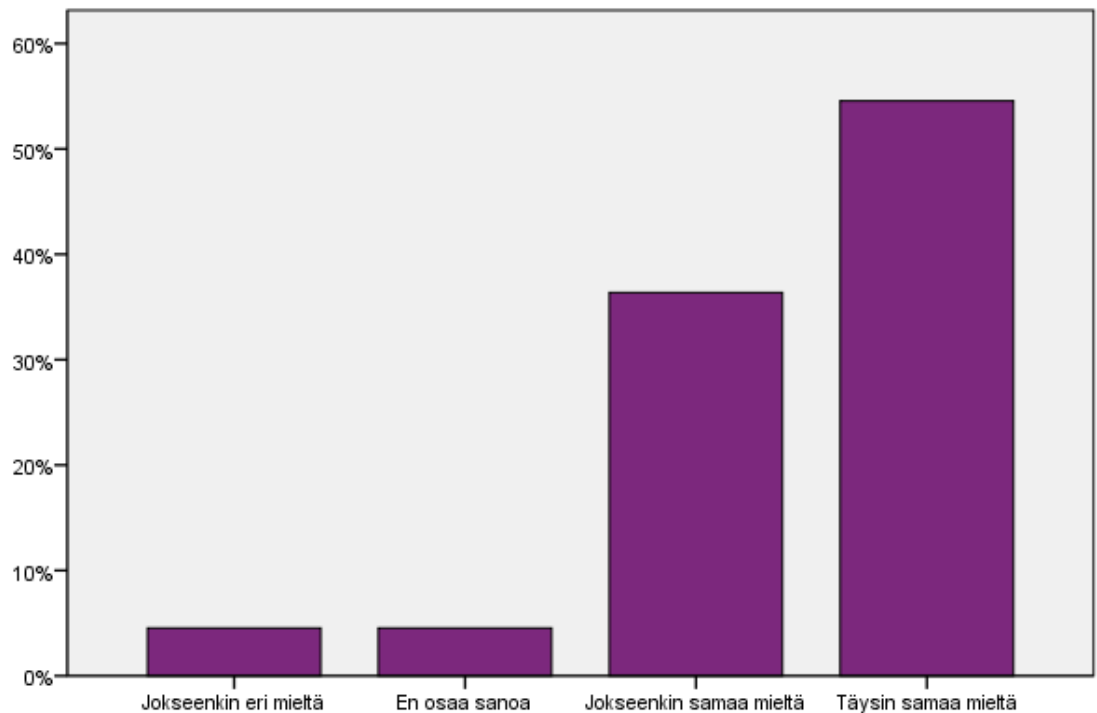
Laatikkomerkinnoissä on riittävästi tietoa, Toimittaja 1



Kuvio 31. Laatikkomerkinntöjen tiedot T1 (n=21).

Toimittaja 1:n kohdalla 12 (54,5 %) oli täysin samaa mieltä ja kahdeksan (36,4 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi oli täysin eri mieltä. Tämän toimittajan kohdalla voidaankin luottaa aika varmasti siihen, että merkinnöissä on riittävästi tietoa. Vain yhden terminaalin mielestä tarvittaisiin lisää tietoa laatikoihin. Tämän terminaalin kanssa toimittajan olisi hyvä olla yhteydessä ja miettiä, mitä laatikkotiedoista puuttuu.

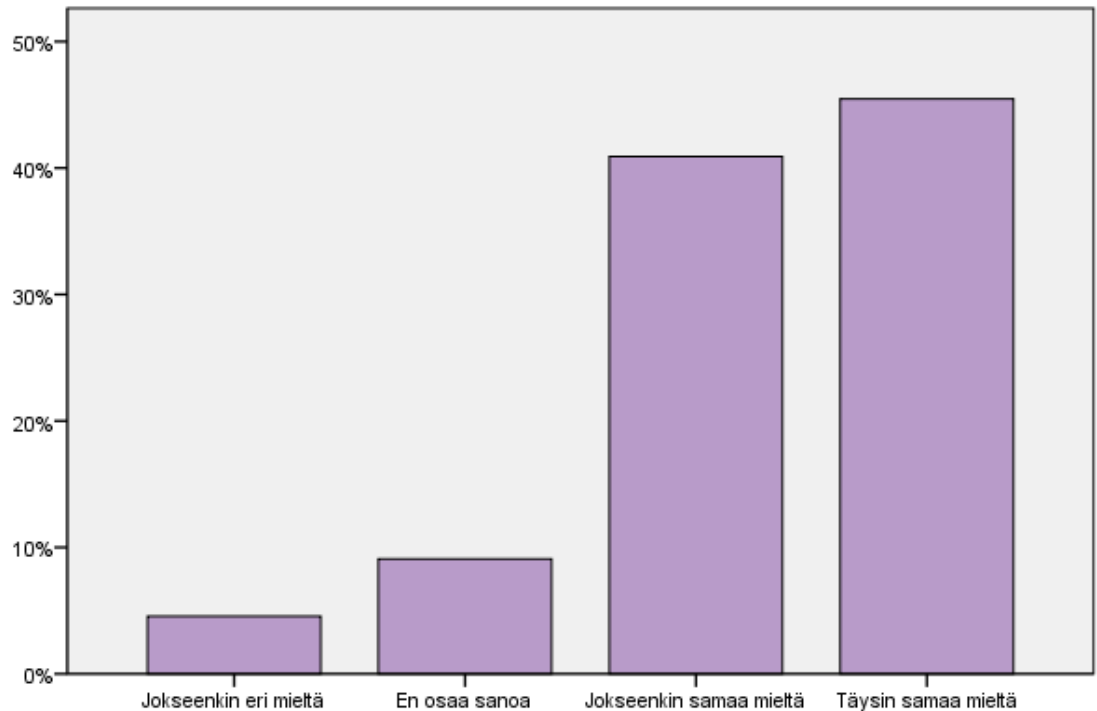
Laatikkomerkinöissä on riittävästi tietoa, Toimittaja 2



Kuvio 32. Laatikkomerkinöiden tiedot T2 (n=22).

Toimittaja 2:n kohdalla vastaukset jakautuvat hyvin samalla lailla kuin ensimmäisen toimittajan kohdalla. Vastaajista 12 (54,5 %) on täysin samaa mieltä ja kahdeksan (36,4 %) jokseenkin samaa mieltä. Yksi ei osannut sanoa ja yksi oli jokseenkin eri mieltä. Yleisesti ottaen tämänkin toimittajan kohdalla laatikkomerkinöissä tuntuisi olevan hyvin tietoa. Yhden terminaalin kanssa myös tämän toimittajan tulisi olla kontaktissa ja keskustella mitä mahdollisesti laatikkotiedoista puuttuu.

Laatikkomerkinnoissä on riittävästi tietoa, Toimittaja 3

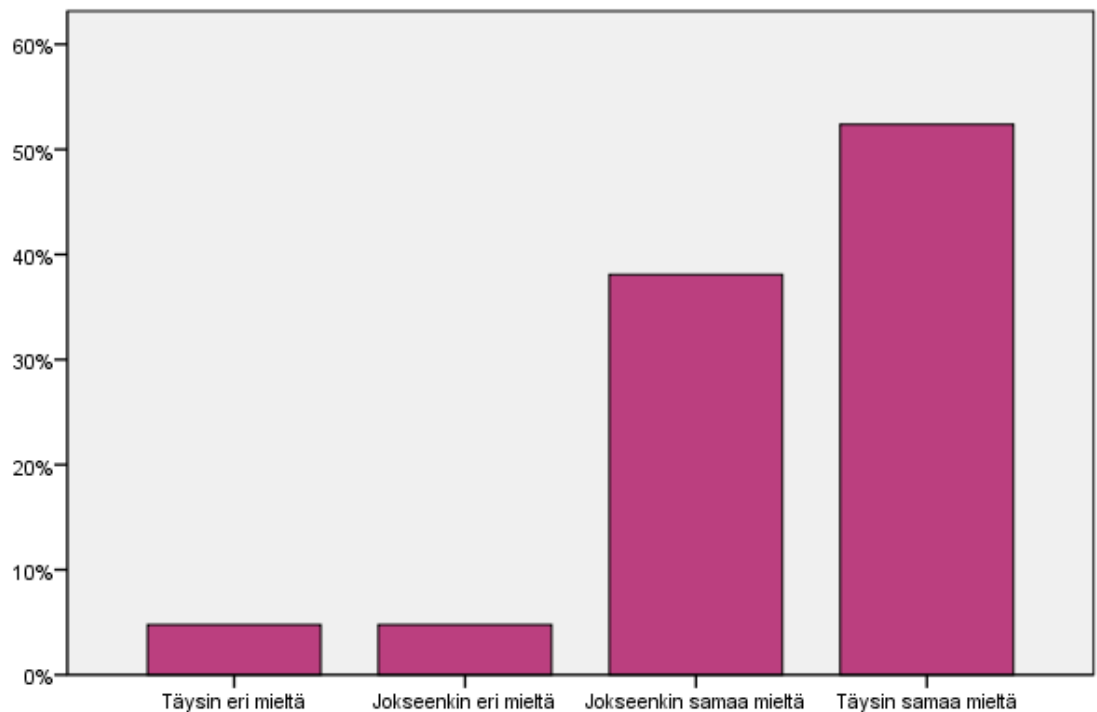


Kuvio 33. Laatikkomerkinntöjen tiedot T3 (n=22).

Myös kolmannen toimittajan kohdalla vastaukset jakaantuivat hyvin samaan tyyliin kuin kahden muun. Täysin samaa mieltä oli 10 (45,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä oli yhdeksän (40,9 %). Kaksi ei osannut sanoa ja vain yksi oli myös tämän toimittajan kohdalla eri mieltä tietojen riittävydestä.

Kuudennessa väittämässä väitettiin: ”Sovittuja tuloaikoja **noudatetaan normaaliaikoina**”.

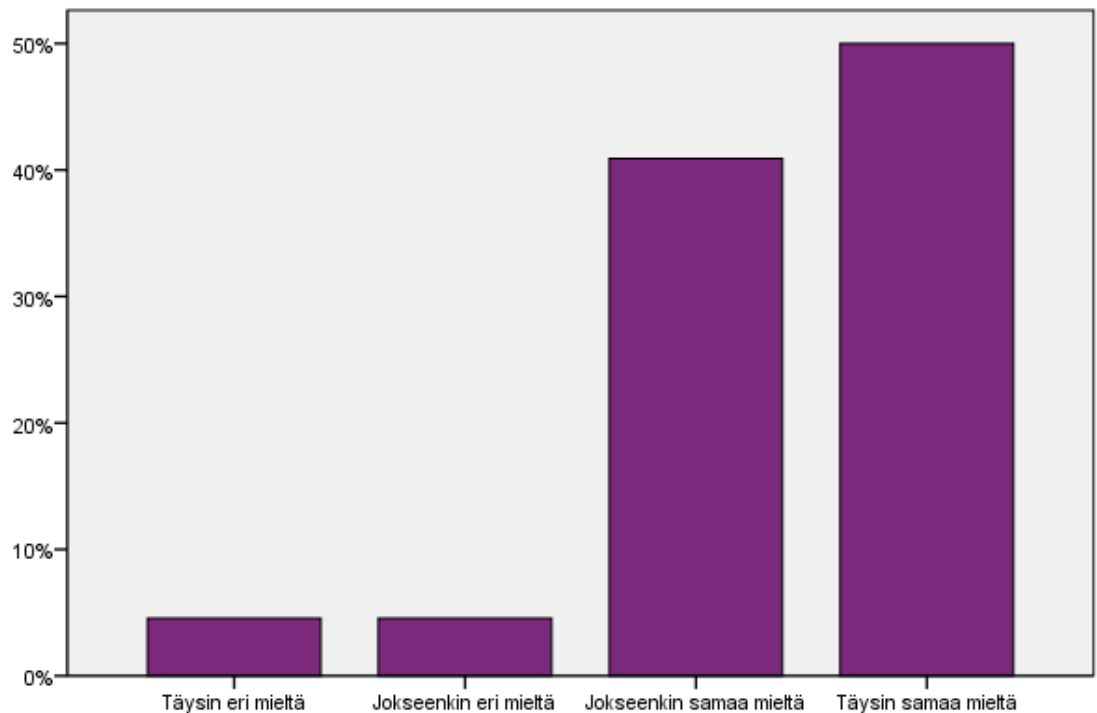
Sovittuja tuloaikoja noudatetaan normaaliaikoina, Toimittaja 1



Kuvio 34. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T1 (n=21).

Toimittaja 1:n kohdalla täysin samaa mieltä tuloaikojen noudattamisesta normaaliaikoina oli 11 (50 %), eli puolet vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli kahdeksan (36,4 %) ja täysin tai jokseenkin eri mieltä oli kaksi vastaajaa yhteensä. Tämän toimittajan kohdalla sovittuja tuloaikoja noudatetaan yleisesti hyvin. Voi olla, että joidenkin terminaalien kohdalla on kuljettaja kohtaisia eroja eli kuljettajalla, joka vie tavaraa terminaaliin saattaa olla tapana myöhästellä. Tämä asia tulisivikin käsitellä terminaalin kautta kuljettajan kanssa. Syy voi löytyä myös lähettämöstä, jossa tavara on saatettu pakata myöhässä, mutta on aika epätodennäköistä, että tällaista sattuisi aina vain tietyn terminaalin kohdalla.

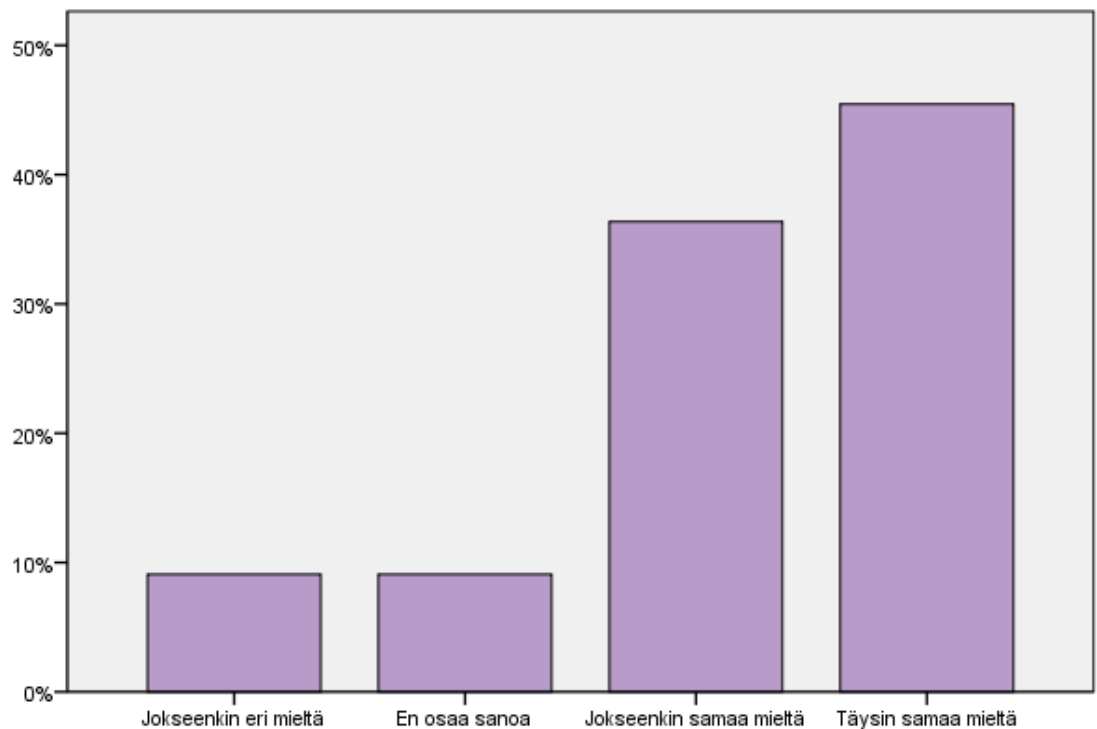
Sovittuja tuloaikoja noudatetaan normaaliaikoina, Toimittaja 2



Kuvio 35. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T2 (n=22).

Toimittaja 2:n kohdalla tulokset jakautuvat samalla tavoin kuin ensimmäisen toimittajan kohdalla. Yhteensä 20 vastaajista oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Loput olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä. Tässäkin eri mieltä olevien terminaalien kohdalla saattaa olla kuljettaja kohtaisia virheellisiä tuloaikoja. Kuljettajilta toimittajien tulisikin vaatia aina tarkkaa aikataulujen noudattamista. Syy voi jälleen kuitenkin olla myös lähettämössä, jossa tavara on saatettu pakata myöhässä tai se on viety lähtöportille liian myöhään. Aikataulujen noudattaminen on tärkeää, sillä tavara lähtee terminaalista eteenpäin tietyssä aikataulussa. Vielä ennen kuin tavarat lähtee terminaalista tulee ne jakaa terminaalissa asiakasreiteille. Tämän vuoksi aikataulujen noudattaminen on tärkeää logistiikan toimitusketjussa. Jos yksi taho myöhästyy, niin tällöin myöhästyy koko toimitusketju tavarantoimituksen eteenpäin viemisessä.

Sovittuja tuloaikoja noudatetaan normaaliaikoina, Toimittaja 3

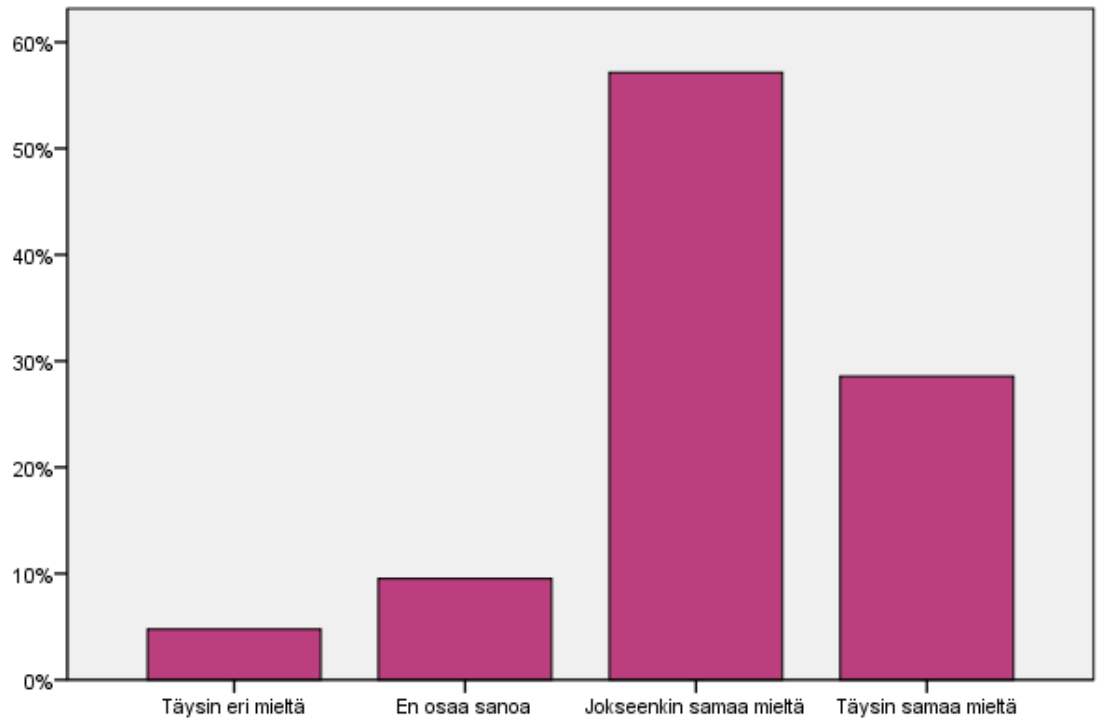


Kuvio 36. Tuloaikojen noudattaminen normaaliaikoina T3 (n=22).

Toimittaja 3:n kohdalla tulosten jakauma on jälleen suurinpiirtein samankaltainen kuin kahden muun toimittajan kohdalla. Vastaajista 18 (81,9 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli kaksi ja kaksi ei osannut sanoa. Myös tämän toimittajan kohdalla tulee kiinnittää huomiota kokonaisuudessa aikataulujen ylläpitoon. Aikatauluja tulee noudattaa koko toimitusketjussa tarkasti alusta saakka.

Seuraava väittämä väitti, että **"Sovittuja tuloaikoja noudatetaan poikkeuksellisin ajankohtina kuten juhlapyhien aikoihin"**.

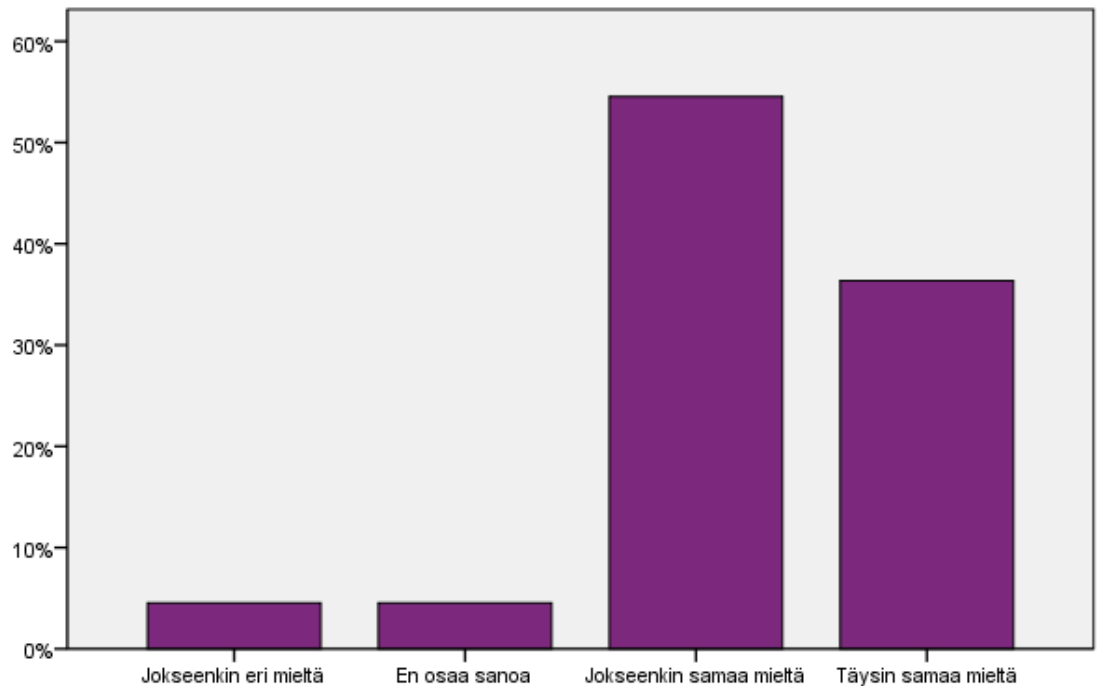
Sovittuja tuloaikoja noudatetaan poikkeuksellisin ajankohtina kuten juhlapyhien aikoihin, Toimittaja 1



Kuvio 37. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisin ajankohtina T1 (n=21).

Toimittaja 1:n tuloaikojen noudattamisesta poikkeuksellisin ajankohtina oli vastaajista 18 (81,8 %) jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Kaksi ei osannut sanoa ja yhdessä terminaalissa oltiin täysin eri mieltä. Pääosin tämän toimittajan tavarat kulkevat myös poikkeuksellisissa tilanteissa hyvin. Tällaisina ajankohtina, kuten juhannuksena tai jouluna, tuloajat saattavat joskus väkisinkin venyä, etenkin jos on kyse poikkeusajosta, josta on sovittu pienellä varoitusajalla. Tällaisina pyhäaikoina tavaraa tilataan ja kuljetetaan valtavan suuri määrä, joten virheiltä ei voi aina välttyä.

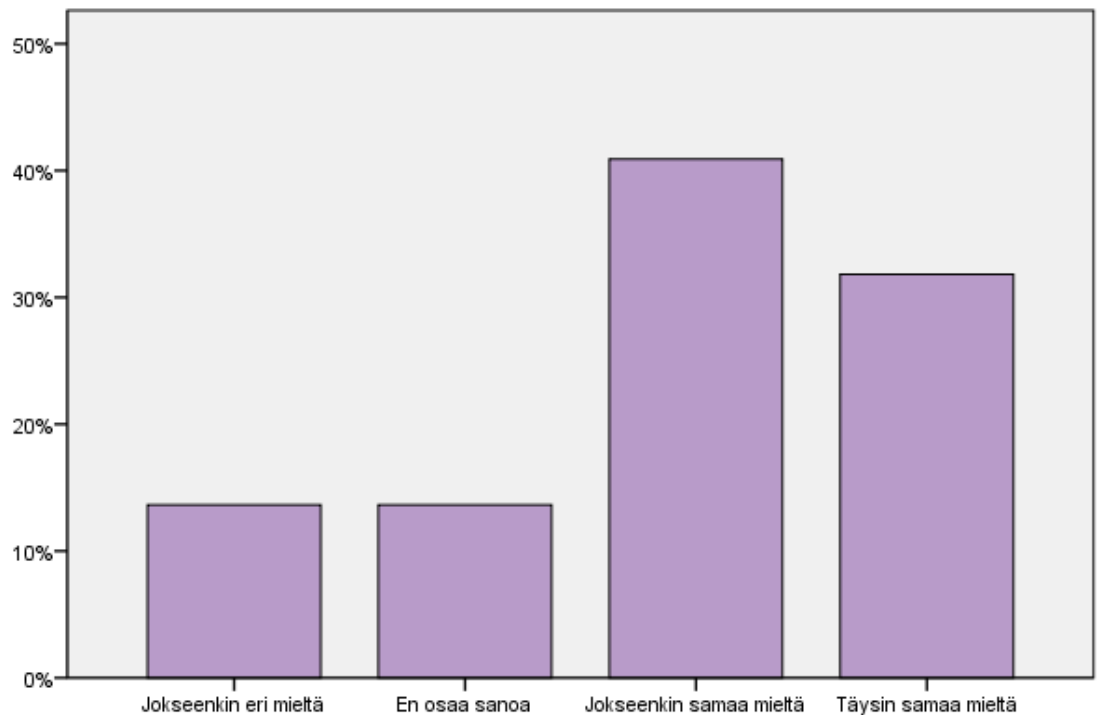
Sovittuja tuloaikoja noudatetaan poikkeuksellisin ajankohtina kuten juhlapyhien aikoihin, Toimittaja 2



Kuvio 38. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisin ajankohtina T2 (n=22).

Jälleen voidaan verrata Toimittaja 2:n tuloaikojen noudattamista edelliseen toimittajaan. Tämän toimittajan tuloaikojen noudattamisesta poikkeuksellisin ajankohtina oli 20 (90,9 %) vastaajaa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja yksi ei osannut sanoa. Tästäkin voidaan sanoa, että poikkeuksellisin ajankohtina myöhästyminen voi tulla eteen, kun tavaraa kulkee niin paljon ja kuorman purkuunkin menee aina oma aikansa jokaisen asiakkaan luona.

Sovittuja tuloaikoja noudatetaan poikkeuksellisin ajankohtina kuten juhlapyhien aikoihin, Toimittaja 3

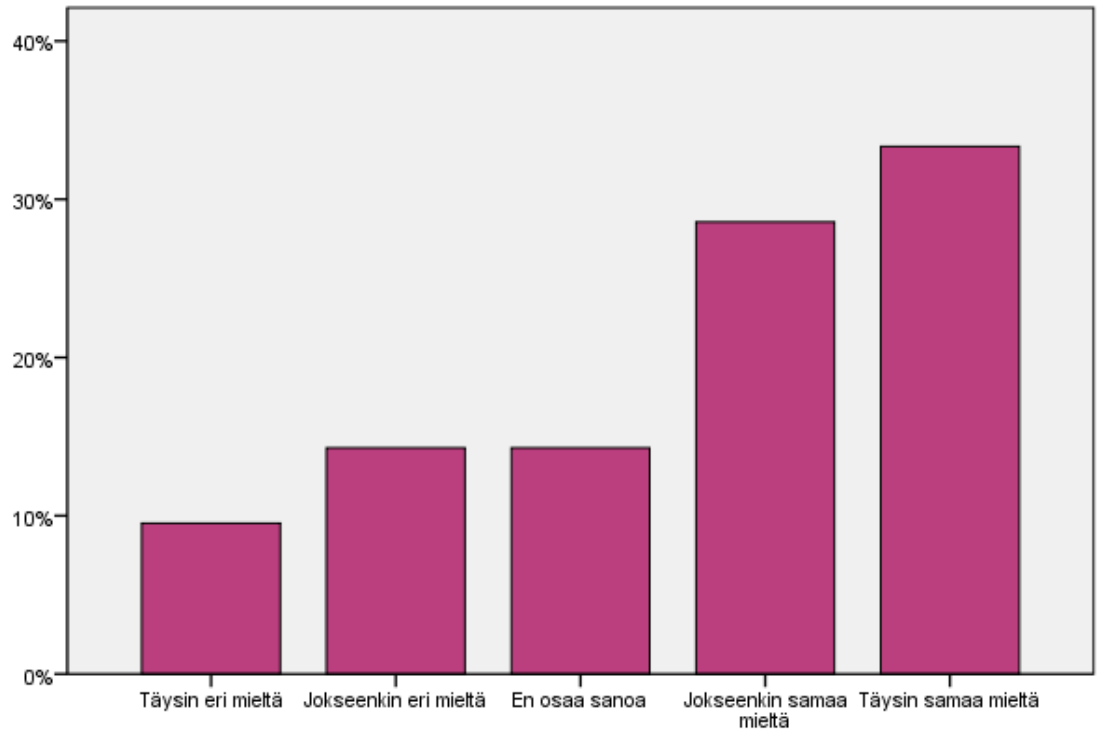


Kuvio 39. Tuloaikojen noudattaminen poikkeuksellisin ajankohtina T3 (n=22).

Toimittaja 3:n tuloaikojen noudattamisesta poikkeuksellisin ajankohtina oli 16 (72,7 %) vastaajaa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja kolme ei osannut sanoa. Poikkeukselliset tilanteet ovat aina vaativia ja toimittajien tulee olla aina entistä tarkempia tällaisissa tilanteissa kuten koko toimitusketjun. Poikkeukselliset ajankohdat ovat aina hektisiä ja kaikkien tulee nähdä paljon työtä sen eteen, että loppuasiakkaalle saataisiin ajallaan ja vaurioitumattomina ne tuotteet, mitkä on tilattu.

Kahdeksannessa väittämässä sanottiin, että: **”Siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa”**.

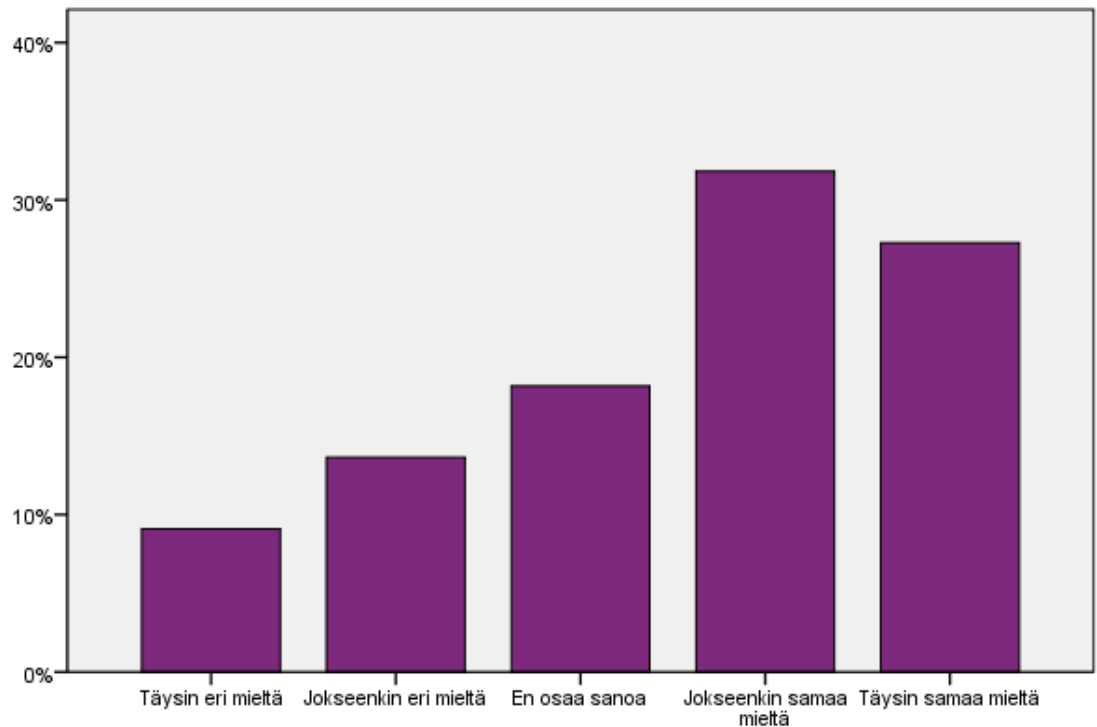
**Siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa,
Toimittaja 1**



Kuvio 40. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T1 (n=21).

Toimittaja 1:n kohdalla yhteensä 13 (59,1 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa. Kolme (13,6 %) oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi (9,1 %) oli täysin eri mieltä. Kolme ei osannut sanoa. Poikkeukselliset tilanteet ovat usein sellaisia, joissa tavara on mennyt väärään terminaaliin ja siirtokuljetus siirtää sen oikeaan terminaaliin. Terminaaleihin on hyvä saada tieto näistä, jotta siellä tiedetään olla vastaanottamassa kuorma. Tämän toimittajan kohdalla muutaman terminaalin mielestä ilmoittamisessa olisi parantamisen varaa. Siirroista on hyvä ilmoittaa, jos esimerkiksi on tilanne, että eksynyt tuote ehtisi vielä terminaaliin asiakasreitille, niin että se ehtisi vielä kuljetukseen mukaan, jos kuljetusta viivytettäisiin pieni hetki. Voi olla myös tilanne, jossa tuote siirretään vasta seuraavana päivänä, joten jos tällöin terminaalille ei ole ilmoitettu siirrosta, voidaan siellä olla ihmeissään, etenkin jos asiakkaalla ei ole edes toimituspäivä. Informointi onkin tärkeää yritysten välillä.

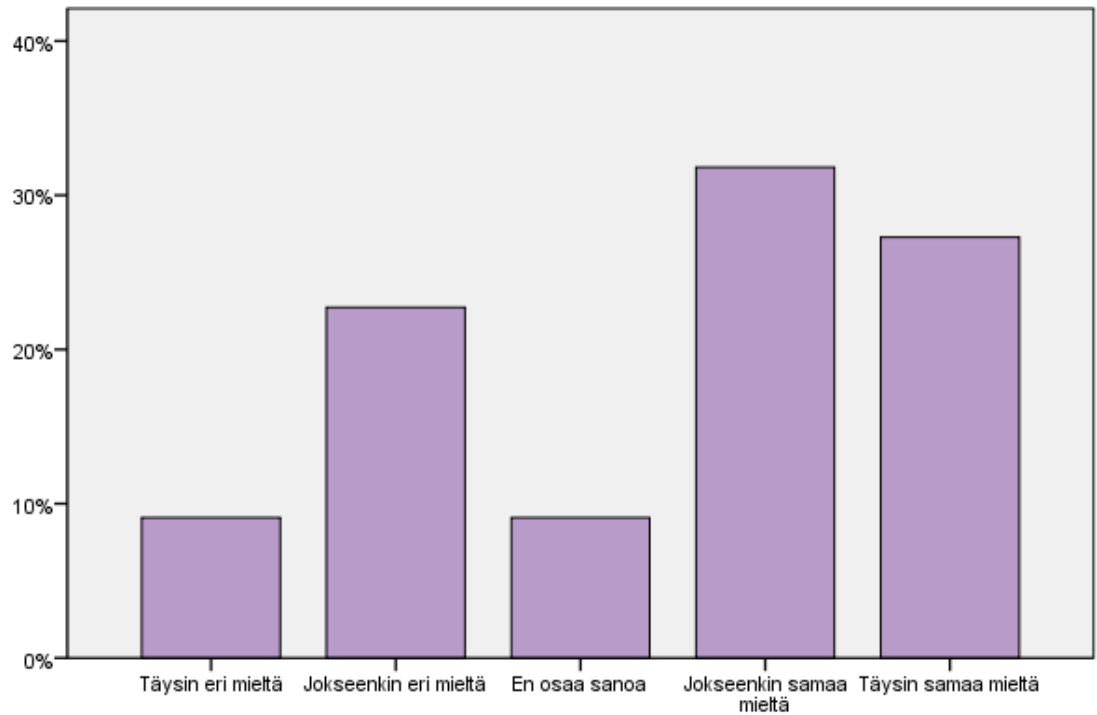
**Siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa,
Toimittaja 2**



Kuvio 41. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T2 (n=22).

Toimittaja 2:n kohdalla saapumisaikojen ilmoittamisesta oli täysin samaa mieltä kuusi (27,3 %) vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä seitsemän (31,8 %) vastaajaa. Yhteensä viisi (22,7 %) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa. Tämänkin toimittajan kohdalla ilmoittamisessa olisi kehittämisen varaa. Informointia ei voi liikaa korostaa logistiikassa, jossa eri yritykset tekevät yhteistyötä. Tämän vuoksi informaation antamista ei saisi arkailla tai ajatella, että se olisi turhaa vaan mielummin on hyvä ilmoittaa kaikesta eteenpäin, mitä saa tietoonsa.

**Siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa,
Toimittaja 3**

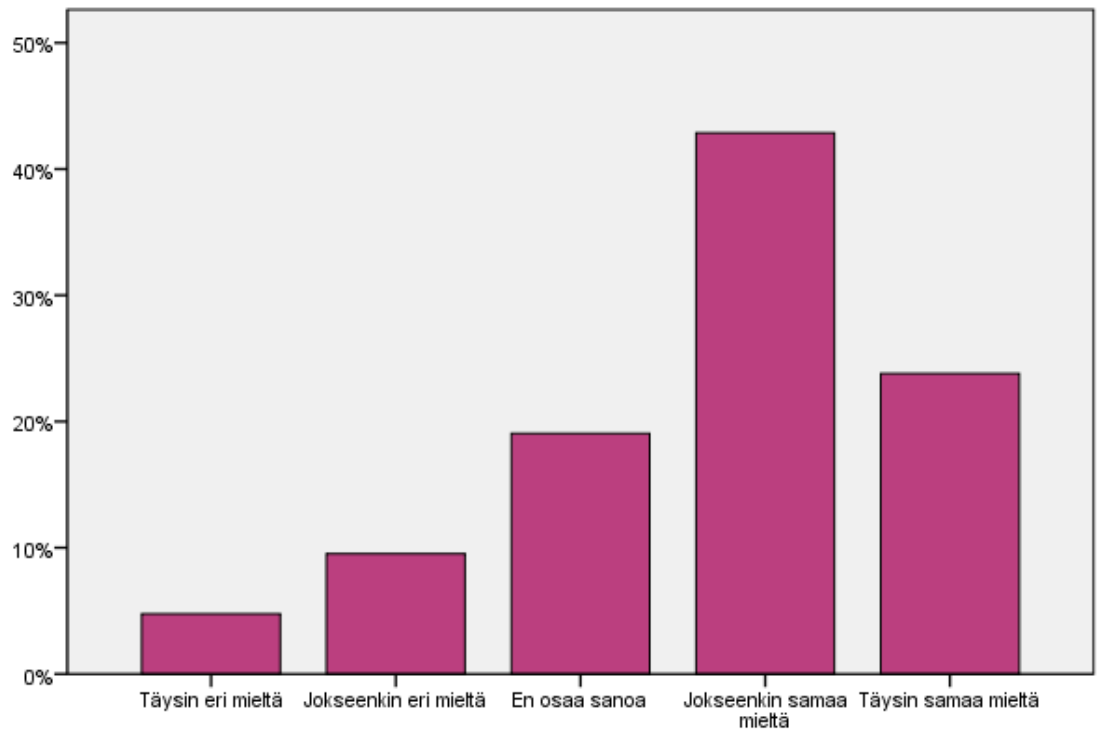


Kuvio 42. Siirtojen saapumisajoista ilmoittaminen poikkeustilanteissa T3 (n=22).

Kolmannen toimittajan kohdalla saapumisaikojen hyvin hoidetusta ilmoittamisesta oli täysin samaa mieltä kuusi (27,3 %) ja jokseenkin samaa mieltä seitsemän (31,8 %). Jopa viisi (22,7 %) oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi (9,1 %) oli täysin eri mieltä. Kaksi ei osannut sanoa. Tämän toimittajan kohdalla informoinnissa tuntuisi olevan eniten parantamisen varaa. Tieto ei ole kulkenut ainakaan osaan terminaaliin hyvin sillä yli 30 %:ia vastaajista on eri mieltä asiasta.

Seuraava väittämä väitti, että: **”Tuotepalautukset hoidetaan hyvin”**.

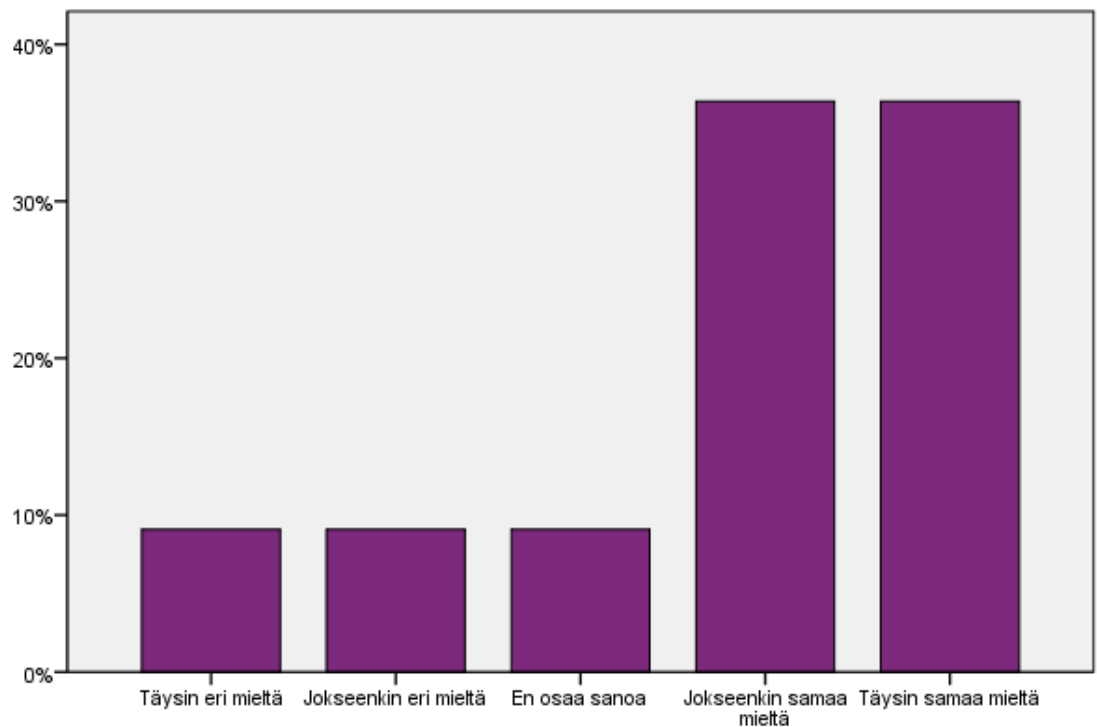
Tuotepalautukset hoidetaan hyvin, Toimittaja 1



Kuvio 43. Tuotepalautukset T1 (n=21).

Ensimmäisen toimittajan kohdalla tuotepalautuksien hyvästä hoidosta oli viisi (22,7 %) täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli yhdeksän (40,9 %) vastaajista. Yhteensä kolme (13,6 %) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. Neljä ei osannut sanoa. Kuviostakin näkee, että joistain terminaaleista palautuksia ei ole hoidettu hyvin pois. Kun tuotteet jäävät terminaaliin ne joudutaan usein heittämään pois, kun ne menevät huonoksi, jos niitä ei noudeta. Joidenkin toimittajien kohdalla tästä on tullut ongelmia, sillä toimittajat haluavat palautetut tuotteet takaisin, jotta niiden todella uskotaan olevan palautettuja. Siirtokuljetuksien tulisikin hoitaa palautukset pois terminaaleista samantien, kun ne sinne tuodaan, jotta säästyttäisiin laajoilta selvitystöiltä.

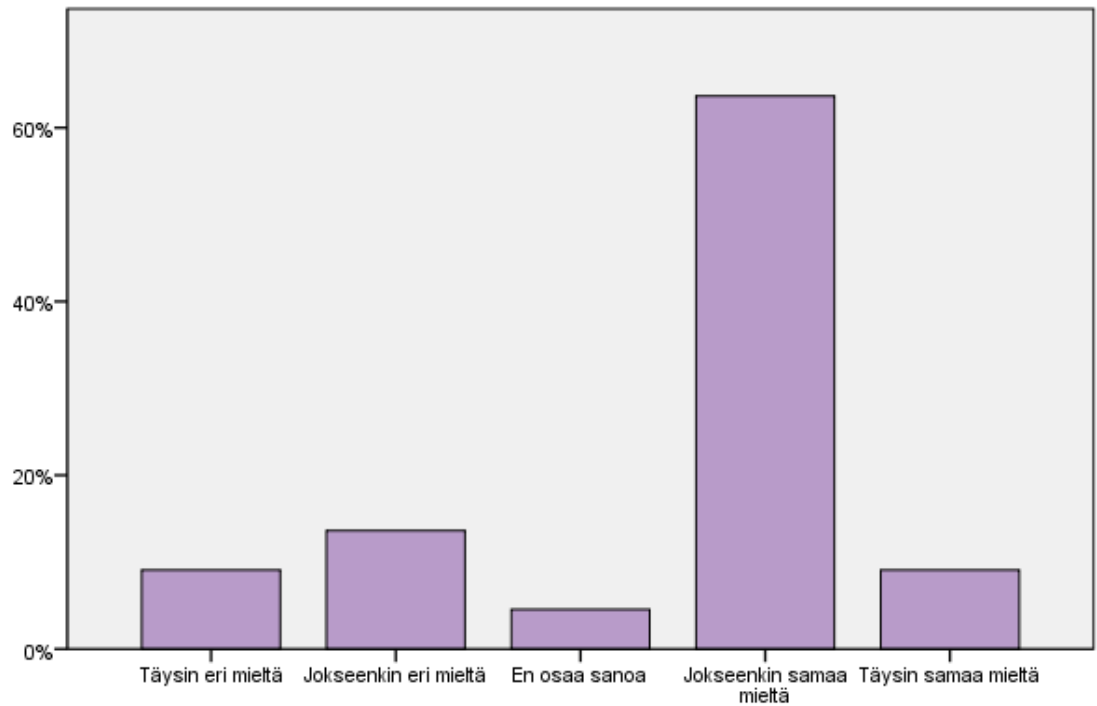
Tuotepalautukset hoidetaan hyvin, Toimittaja 2



Kuvio 44. Tuotepalautukset T2 (n=22).

Toimittaja 2:n tuotepalautuksien hyvästä hoitamisesta täysin samaa mieltä oli kahdeksan (36,4 %) ja jokseenkin samaa mieltä myös kahdeksan vastaajaa. Kaksi oli jokseenkin eri mieltä ja myös kaksi oli täysin eri mieltä. Kaksi ei osannut sanoa. Myös tämän toimittajan kohdalla tuotepalautuksien hoidossa on ollut jossain vaiheessa jotain ongelmia. Tämänkin toimittajan kuljettajien tulisi huomioida palautukset terminaaleissa ja ottaa ne sieltä aina heti pois, kun niitä on.

Tuotepalautukset hoidetaan hyvin, Toimittaja 3

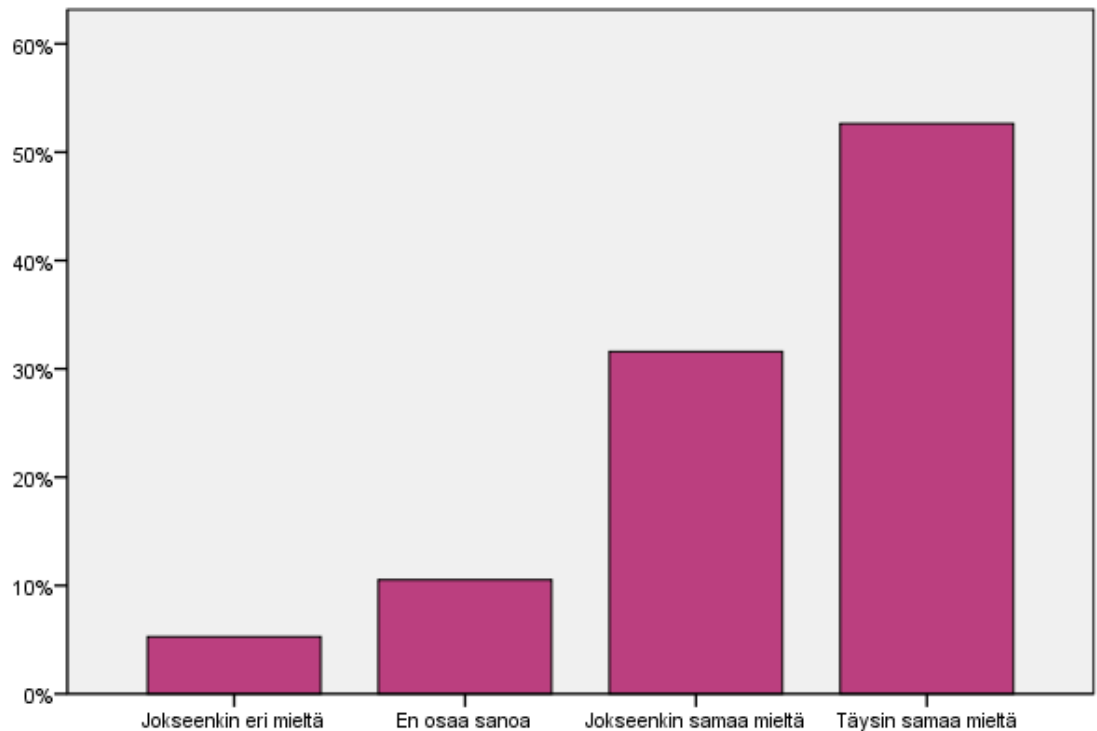


Kuvio 45. Tuotepalautukset T3 (n=22).

Kolmannen toimittajan tuotepalautuksien hyvästä hoitamisesta täysin samaa mieltä oli vain kaksi (9,1 %) vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä oli 14 (63,6 %) vastaajaa. Yhteensä viisi (22,7 %) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. Yksi ei osannut sanoa. Tämänkin toimittajan tulisi tehostaa tuotepalautuksien noutamista.

Seuraavassa väittämässä kerrottiin, että: **”Palautuvat laatikot ja lavat hoidetaan hyvin”**.

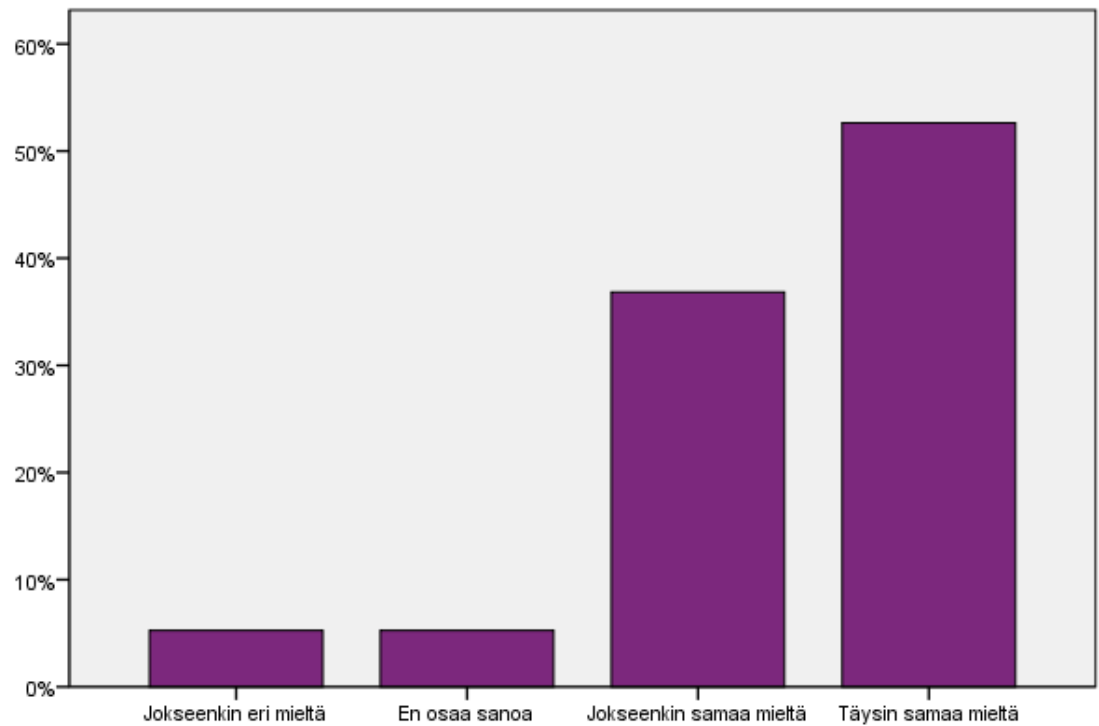
Palautuvat laatikot ja lavat hoidetaan hyvin, Toimittaja 1



Kuvio 46. Palautuvat laatikot ja lavat T1 (n=19).

Ensimmäisen toimittajan kohdalla tästä väitteestä, oli täysin samaa mieltä 10 (45,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä oli kuusi (27,3 %) vastaajista. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi ei osannut sanoa. Tämä toimittaja tuntuisi hoitavan hyvin palautuvat laatikot ja lavat. Laatikkojen ja lavojen jatkuva kierto ja palautuminen omistajalle on hyvä asia, sillä niitä tarvitaan jatkuvasti ja ne ovat merkittävä osa kuljetusta, joten niiden ei saisi eksyä mihinkään.

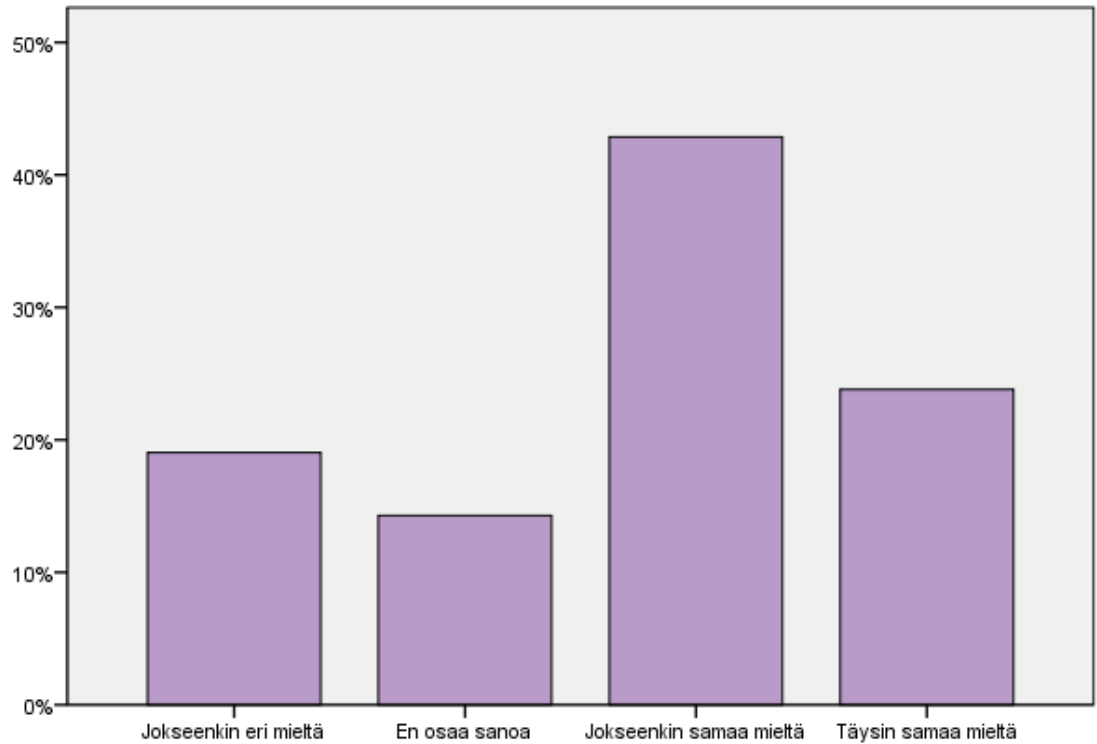
Palautuvat laatikot ja lavat hoidetaan hyvin, Toimittaja 2



Kuvio 47. Palautuvat laatikot ja lavat T2 (n=19).

Toisen toimittajan kohdalla palautuvien laatikoiden ja lavojen hyvästä hoitamisesta oli täysin samaa mieltä 10 (45,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä oli seitsemän (31,8 %) vastaajista. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja yksi ei osannut sanoa. Vastaukset ovat siis hyvin samantyylliset kuin edelliselläkin toimittajalla. Jonkun terminaalin kohdalla toimittajalla olisi parantamisen varaa laatikoiden ja lavojen pois hoidossa.

Palautuvat laatikot ja lavat hoidetaan hyvin, Toimittaja 3

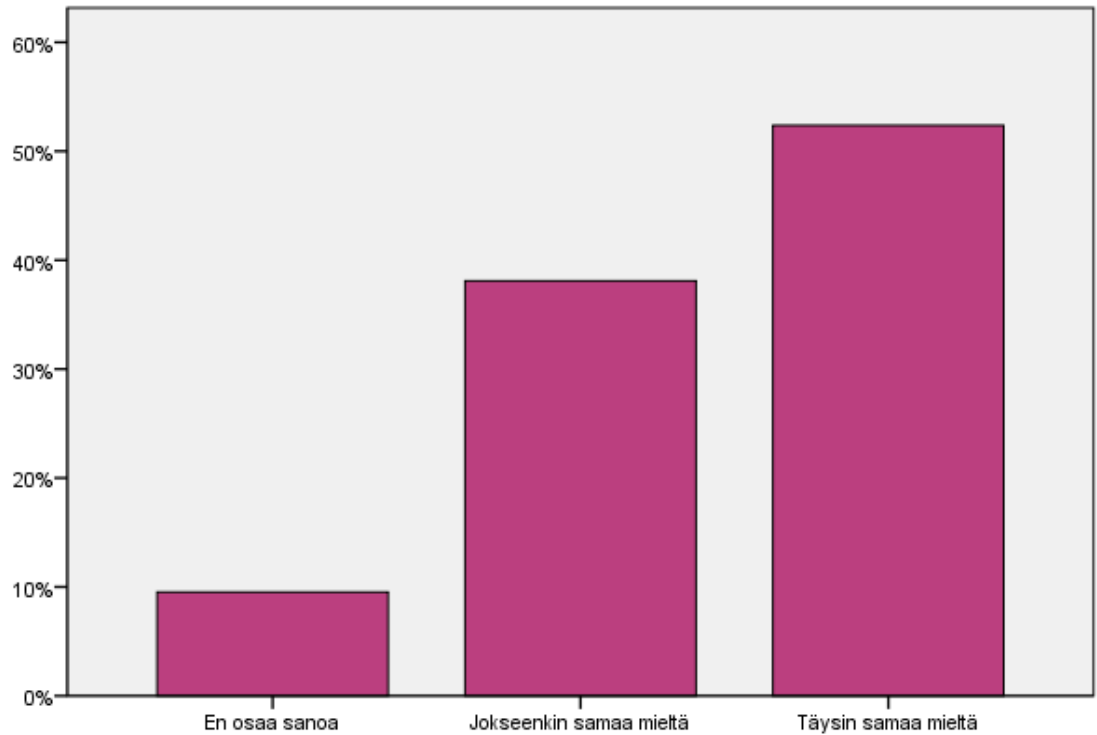


Kuvio 48. Palautuvat laatikot ja lavat T3 (n=21).

Kolmannen toimittajan kohdalla samasta väittämästä oli viisi (22,7 %) täysin samaa mieltä ja yhdeksän (40,9 %) jokseenkin samaa mieltä. Kolme ei osannut sanoa ja neljä (18,2 %) oli jokseenkin eri mieltä. Tälläkin toimittajalla olisi siis parantamista laatikoiden ja lavojen pois hoitamisessa terminaaleista.

Viimeisenä väittämänä toimittajien toiminnasta oli: ”**Siirtokuljettajat käyttäytyvät ammattitaitoisesti**”.

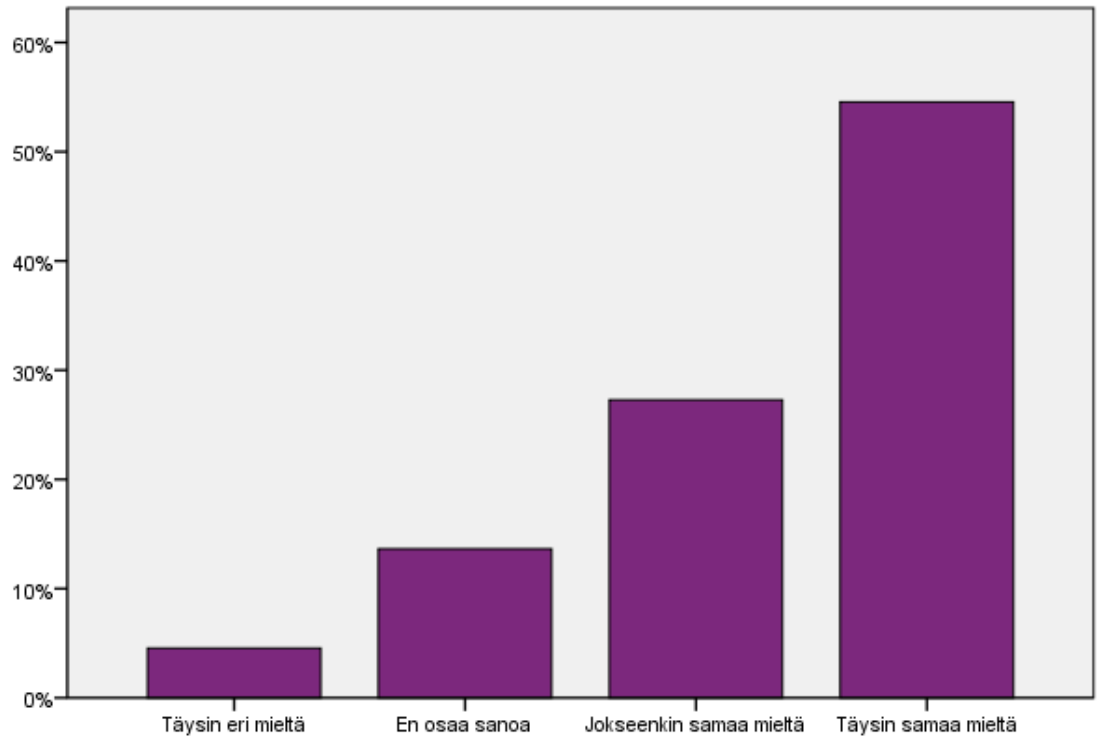
Siirtokuljettajat käyttäytyvät ammattitaitoisesti, Toimittaja 1



Kuvio 49. Siirtokuljettajien käytös T1 (n=21).

Yhteensä 19 (86,4 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Kaksi ei osannut sanoa ja eri mieltä olevia vastauksia ei tullut lainkaan. Kuljettajat käyttäytyvät siis ilmeisesti hyvin ammattitaitoisesti. Kuljettajien rooli on hyvin tärkeä logistiikassa, joten vahva ammattitaito, onkin tärkeää siinä ammatissa.

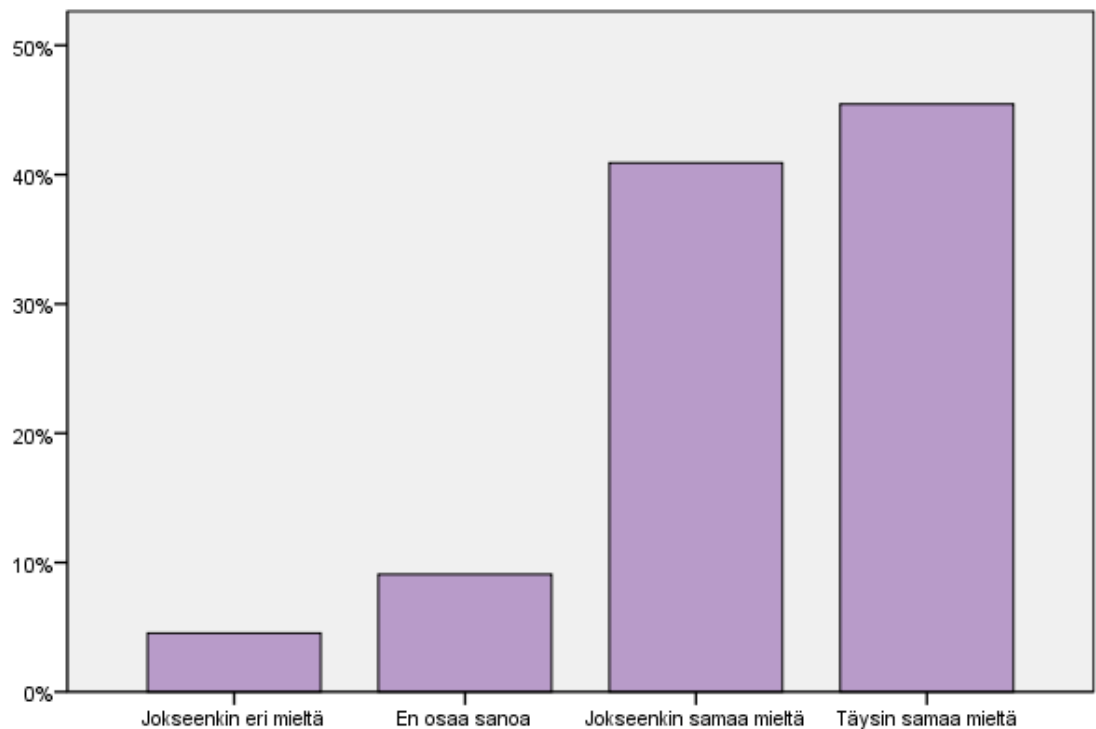
Siirtokuljettajat käyttäytyvät ammattitaitoisesti, Toimittaja 2



Kuvio 50. Siirtokuljettajien käytös T2 (n=22).

Toimittaja 2:n siirtokuljettajien ammattitaitoisesti käyttäytymisestä oli täysin samaa mieltä 12 (54,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä kuusi (27,3 %) vastaajista. Kolme ei osannut sanoa ja yksi oli täysin eri mieltä. Yhdessä terminaalissa, jossa oltiin eri mieltä on ilmeisesti ollut joskus jokin tilanne tai useampi tilanne, jossa kuljettajan ammattitaito ei ole ollut niin hyvää kuin sen pitäisi olla. Toimittajan tulisi vaatia kuljettajiltaan osaamista ja ammattitaitoa, jotta ei koko yrityksen imago laskisi kuljettajan vuoksi.

Siirtokuljettajat käyttäytyvät ammattitaitoisesti, Toimittaja 3



Kuvio 51. Siirtokuljettajien käytös T3 (n=22).

Kolmannen toimittajan kohdalla 10 (45,5 %) oli täysin samaa mieltä ja yhdeksän (40,9 %) jokseenkin samaa mieltä kuljettajien hyvästä ammattitaidosta. Yksi oli jokseenkin eri mieltä ja kaksi ei osannut sanoa. Myös tämän toimittajan kohdalla on siis saattanut olla joskus jokin tilanne, jossa kuljettajan käytöksessä olisi ollut parantamista.

Lopuksi toimittajien toiminnasta oli vielä kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysyttiin ”Mitä kehitettävää olisi toimittajien toiminnassa”. Toimittaja 1:n kohdalla poikkeustilanteissa toivottiin aikaisempaa informointia asiasta. Myös aikatauluihin toivottiin parannusta sekä lähetyslistojen muuttamista sähköiseen muotoon. Toimittaja 2:n kohdalla kuormakirjoista tuli kommenttia, että niiden tulisi olla selkeämmät ja lähetyslistojen tulisi olla sähköisessä muodossa. Toimittaja 3:n kohdalla laatikkomerkitöjen kerrottiin olevan huonoja ja toimitusvirheitä sattuvan paljon. Myös tämän toimittajan kohdalla toivottiin lähetyslistoja sähköiseen

muotoon. Alla on vielä muutama esimerkki kommenteista, mutta kaikki tulleet kommentit ovat liitteenä opinnäytetyön lopussa.

Toimittaja 1:

”Laatikoihin kaupassaolopäivä. Joskus rahtikirjasta puuttuu lavamäärät. Viime aikoina useasti.”

”Tiedonkulku aikaisemmin ja paremmin. Asia toimii kuitenkin ihan ok.”

”Tuloajoissa parantamista, muuten hyvä”

Toimittaja 2:

”Aikataulut. Tarkistuslistat yhdelle lapulle, sekä tultava kuorman mukana.”

”Tiedonkulku aikaisemmin ja paremmin. Toimii kuitenkin ihan ok.”

”Poikkeustilanteissa paremmin informointi.”

Toimittaja 3:

”Lavapalautukset toimivat heikosti.”

”Laatikkomerkitä vain toisella puolella.”

”Tarkistuslistoissa väärän päivän toimituksia. Ilmoitus kuorman myöhästymisestä.”

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin ”Missä toimittajat ovat onnistuneet hyvin?”. Alla on vastaukset tähän kysymykseen. Kaikkien toimittajien toimitusvarmuutta sekä aikatauluja keuhuttiin. Muutenkin toimittajien toiminnasta tuli paljon hyviä kommentteja. Kommentit ovat liitteenä tämän työn lopussa. Alla on kuitenkin jälleen muutama esimerkki.

Toimittaja 1:

”Kokonaisuus kunnossa.”

”Homma toimii. Ei koskaan ylitse pääsemättömiä ongelmia.”

”Lavat asiakasreitti järjestyksessä hyvin.”

Toimittaja 2:

”Reititys on erittäin hyvä ja selkeimmät osoitteet.”

”Varmuus hyvää.”

”Toimitusajat toimineet hyvin.”

Toimittaja 3:

”Muste laatikon kylkeen oli hyvä ratkaisu.”

”Tavaran toimitus terminaaliin.”

”Selvät kuormakirjat ja yhteenveto.”

3.4 Asiakastyytyväisyystutkimuksen johtopäätökset ja mahdolliset kehitysehdotukset

Tuoretie. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että pääasiassa terminaaleissa ollaan tyytyväisiä Tuoretien työhön yhteistyössä terminaalien kanssa. Melkein jokaisessa väittämässä Tuoretien toiminnasta normaali- ja poikkeustilanteissa, tiedonvälitystavoista sekä Tuoretien henkilökunnasta oli kuitenkin vähintään yksi tyytymätön terminaali. Tuoretien tulisivin ottaa käsittelyyn tyytymättömien terminaalien kanssa olevat epäkohdat.

Terminaalien ja Tuoretien välinen toiminnan saumattomuus ja selkeys on tärkeää. Informaation tulee kulkea tehokkaasti ja yhteistyön merkitys on suuri. Sen vuoksi terminaalien kanssa on tärkeää keskustella avoimesti myös epäkohdista, joita voitaisiin kehittää. On selvää, että jokaisen yrityksen toiminnassa on aina joskus ongelmakohtia, joita täytyy tarkastella ja keksiä uusia ratkaisuja vanhojen tilalle.

Yksi jatkuvasti pohdittavista asioista on yhteydenpidon tavat. Näitä ovat sähköposti, puhelin sekä sähköpostit Aspal-järjestelmän kautta. Etenkin

sähköpostin muotoon tulee aina kiinnittää huomiota ja soittaessa tulee miettiä miten kertoa asia helposti ymmärrettävästi. Parissa väittämässä käsiteltiin puhelimen ja sähköpostin toimivuutta. Toisessa väitettiin informaation olevan toimivampaa sähköpostin välityksellä normaalitilanteissa ja toisessa poikkeustilanteissa. Poikkeustilanteissa yhteydenpitoa pidettiin vähemmän toimivampana sähköpostin välityksellä. Poikkeustilanteissa tuleekin usein miettiä onko yhteydenpito millä tavoin tehokkaampaa ja nopeampaa. Usein kiireellisissä tapauksissa puhelimen välityksellä tiedonvälitys on parempi vaihtoehto. Normaalitilanteita ajatellen, sähköpostin välityksellä kulkevaa tietoa pidettiin tutkimusten tulostenkin mukaan toimivampana. Sähköpostilla yhteydenpito onkin yleisempää.

Yksi kehitettävä asia on Aspal-järjestelmän kautta kulkevat sähköpostikyselyt asiakkaiden reklamaatioista. Muutamassa terminaalissa näitä kyselyjä ei pidetty selkeinä. Aspal-järjestelmää varten tässä opinnäytetyössäkin on kehittämissuunnitelma.

Tuoretien toiminta on tutkimuksenkin perusteella toimivaa ja ammattitaitoista.

Toimittajat. Tutkimustuloksista tehtyjä kuvioita tarkasteltaessa toimittajien osalta, voidaan havaita, että yleisesti suurin osa terminaaleista on tyytyväisiä toimittajien toimintaan.

Toimittaja 1:n kohdalla tutkimuksen mukaan eniten kehittämiskohtia olisi asiapaperimerkintöjen selkeydessä, asiapaperien toimitusvarmuudessa, siirtojen saapumisajoista ilmoittamisessa poikkeuksellisissa tilanteissa sekä tuotepalautuksien hoidossa. Tämän toimittajan tulisikin kehittää asiapaperiaan, ainakin joidenkin terminaalien mukaan. Asiapaperit ovat tärkeitä, jotta tiedetään kuljetusmäärät ja muut tarvittavat tiedot, kun tavara menee terminaaliin ja jatkaa sieltä jakelukuljetuksessa asiakkaalle. Saapumisajoista ilmoittaminen on myös tärkeää, jotta terminaalissa tiedetään tavaran olevan tulossa ja kuljetus voidaan valmistella sitä varten. Tuotepalautuksien kohdalla on tärkeää, jotta toimittajan siirtokuljetus noutaa palautuksen heti sen tultua terminaaliin, jotta se ei joudu jätteiden joukkoon pilaantuessaan.

Toimittaja 2:n kohdalla isoimmat kehittämismahdollisuudet olisivat myös asiapaperimerkintöjen selkeydessä, asiapaperien toimitusvarmuudessa, siirtojen saapumisajoista ilmoittamisessa poikkeustilanteissa sekä tuotepalautuksien hoidossa. Tämän toimittajan kohdalla kehittämiskohdat ovat siis juuri samat kuin ensimmäisellä toimittajalla.

Toimittaja 3:n kehittämiskohtia ovat asiapaperien toimitusvarmuudessa, laatikkomerkintöjen luotettavuudessa, laatikkomerkintöjen selkeydessä, siirtojen saapumisajoista ilmoittamisessa poikkeustilanteissa, tuotepalautuksien hoidossa sekä palautuvien laatikoiden ja lavojen hoidossa. Tämän toimittajan tulisi päivittää siis laatikkotietojaan. On tärkeää, että laatikkotiedot ovat oikein, jotta ne menevät oikealle asiakkaalle ja kadotessaan ne on huomattavasti helpompi jäljittää. Erilaisten palautuksien hoitaminen on tärkeää, jotta toimitusketjun kierto olisi tehokasta ja tilankäyttö jää oikeasti tilaa tarvitseville tavaroille.

4 ASPAL-JÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Aspal-järjestelmän tarkoitus on helpottaa loppuasiakkaiden reklamaatioiden selvittelyä. Se tarjoaa siihen selkeyttävän avun ja tehostaa työskentelyä eri tahojen välillä. Järjestelmä on Tuoretien oma tietokoneohjelma, jolla se on halunnut kehittää ja tehostaa työskentelyä.

Aspal-järjestelmään haluttiin Tuoretien omasta tarpeesta tehdä kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaa tehdessä, apuna käytin omaa kokemusta Aspal:sta, Tuoretien työntekijöiden haastattelua sekä tutkimustulosten vastauksia Aspal:iin liittyen.

4.1 Järjestelmän toiminta ja ominaisuudet käytännössä

Järjestelmän toiminta käytännössä lähtee siitä, että henkilö, jolla on tunnukset Aspal:iin kirjautuu sinne niillä. Ensin näytölle avautuu päänäyttö, jossa on listattuna kaikki poikkeamat, jotka ovat avoin- käsittelyssä-, valmis- tai päätettytilassa. Näytölle voidaan hakea myös erikseen tietyn toimittajan poikkeamat tai pelkästään vähittäiskauppa tai suurkeittiö asiakkaat.

Aspal:ssa on käytössä myös lokiruutu joka näkyy jokaisen sovelluksen oikeassa yläkulmassa. Ruudussa näkyvät reaaliajassa uudet poikkeamat tai uudet kommentit, joita on laitettu poikkeamiin. Lokiruudun kokoa voi vaihdella helposti hiirellä sen kokoiseksi kuin haluaa. Lokiruutu on hyvä, sillä se näkyy koko ajan näytöllä, mitä ikinä tekeekään Aspal:ssa. Myös lokiruutuun voi asettaa rajauksia kuten tietyn toimittajan, poikkeaman tilan tai ajankohdan.

Näytön yläkulmassa vasemmalla näkyy aina Kohdat asiakaspalaute sekä raportit, joiden alle avautuu linkkejä eri välilehdille, kun hiiren vie niiden päälle. Asiakaspalautteen alla ovat kohdat aiheuttajat, alihankkijat, kustannuspaikat, liikennöitsijät, poikkeama, poikkeamatyypit, poikkeamien haku, päänäyttö, terminaaliraportti, tuotteet, uusi sekä yhteystiedot. Raportit –kohdan alla ovat asiakas, kuljetusyksikön seuranta, kustannuspaikkaraportti, laatikon sisältö, lavakartta1, lavakartta 2, lähetetulos, palvelutaso, poikkeamayhteenveto,

reittilistaus, sanoman seuranta, tilauksen tiedot, toimituksen tiedot, tuoteraportti sekä vanhat toimitukset. Näkymässä ja käytettävissä toiminnoissa saattaa olla kuitenkin eroja riippuen siitä millaiset oikeudet on annettu järjestelmään.

Uusi poikkeama voidaan luoda **toimituksen tiedot** -, **laatikon sisältö**- tai **asiakas**-kohdasta. Toimituksen tiedoista päästään luonnollisesti hakemaan toimituksen tiedot asiakasnumerolla sekä toimituspäivällä. Kun nämä laitetaan hakukenttään, avautuu hakukentän alapuolelle tiedot niin, että poikkeamaan voidaan rastittaa ne tuotteet, jotka liittyvät reklamaatioon. Kun halutut tuotteet on valittu, luodaan uusi poikkeama. Uuden poikkeaman avauduttua ruudulle, laitetaan kommentti reklamaatiosta ja tämän jälkeen tallennetaan poikkeama. Poikkeamaan tulee automaattisesti tiedot asiakkaasta sekä kuljettavasta terminaalista.

Laatikon sisältö- kohdassa päästään hakukenttään, jossa voidaan hakea laatikon tiedot sisältöineen. Tämä on hyvä tapa tehdä uusi poikkeama, kun tiedossa on laatikon numero, jota reklamaatio koskee. Kun näyttöön aukeaa laatikon sisältö, voidaan valita tuotteet, joita kysely koskee rastittamalla. Tämän jälkeen painetaan kohtaa 'Luo uusi poikkeama'. Poikkeamaan tulee näkyviin myös kaikki muut tarpeelliset tiedot kuten toimituspäivä, asiakas sekä terminaali. Poikkeamaan kirjoitetaan lopuksi jokin kommentti reklamaatiosta, jonka jälkeen tapahtuma tallennetaan.

Asiakastiedoissa asiakkaan tiedot voidaan hakea toimittajan asiakasnumerolla, nimellä tai jakelunumerolla. Kun tiedot avautuvat ruutuun, painetaan asiakkaan nimen kohta hiirellä siniseksi, jonka jälkeen voidaan luoda uusi poikkeama. Uudessa poikkeamassa näkyvät tiedot asiakkaasta, toimittajasta sekä terminaalista. Tavalliseen tapaan poikkeamaan laitetaan myös kommentti reklamaatiosta, jonka jälkeen tämä voidaan tallentaa. Asiakastiedoissa on mahdollisuus myös tarkistaa muun muassa asiakkaan toimituspäivät, terminaalitiedot sekä reittitiedot.

Kun olemassa olevia poikkeamia halutaan tarkastella, mennään tähän kohdasta Poikkeama. Poikkeama sivulla on yläreunassa hakukenttä, johon voidaan rajata muun muassa poikkeamat toimittajan, toimituspäivän tai asiakasnumeron avulla. Kaikkien toimittajien poikkeamat saadaan myös samanaikaisesti näkyville

näyttöön. Kuten aiemminkin tekstissä on mainittu poikkeama voi olla tilassa avoin, jolloin sitä ei ole käsitelty lainkaan. Käsittely tilassa oleva poikkeama on otettu käsittelyyn Tuoretiellä, Valmis- tilassa oleva poikkeama on käytännössä loppuun käsitelty, mutta toimituksen asiakaspalvelussa tulee laittaa poikkeama vielä päätetty –tilaan, jos sitä ei haluta enää käsitellä. Avoin- tilassa oleva poikkeama näkyy punaisena, ja käsittelyyn siirtyneessä poikkeamassa, sana 'käsittelyssä' näkyy punaisena.

4.2 Aspal-ohjelman kehittämisehdotukset

Aspal:in on jo tehty jotain päivityksiä kuten myynnin kautta mahdolliseksi tehty tietojen hakeminen poikkeamaan. Nykyään saadaan myös asiakasnumeron avulla kaikki laatikkotiedot. Poikkeamiin saadaan myös merkittyä liikennöitsijä, mikä edesauttaa kirjanpitoa tarkastelemaan miten paljon tapahtumia on kunkin kuljettajan kohdalla. Tapahtumia saadaan tehtyä myös kuukauden vanhoista tapauksista. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon se, että reklamaatioaika on aina yksi vuorokausi, joten se täytyy tehdä mahdollisimman nopeasti.

Keskusteltaessa ja pohiessa Aspal:n toimintaa Tuoretien työntekijöiden kanssa tuli ilmi monenlaisia asioita, joihin tulisi kiinnittää paremmin huomiota ja asioita, joita tulisi kehittää sekä lisätä uusia ominaisuuksia. Aspal:n toiminnassa on tärkeää seurata poikkeamien prioriteettia ja täytyy olla selvillä mistä lähtee selvittämään tapauksia. Prioriteettejahan järjestelmässä oli kaksi. Prioriteetti kaksi määritellään normaaliksi tapaukseksi ja prioriteetti yksi on kiireinen tapaus. Yleensä prioriteetti ykkösessä käytetään myös viesti kohdassa erilaisia kiireelliseen tapahtumaan viittaavia sanoja kuten KIIRE, KIIREELLINEN, HUOM! jne. Nämä edesauttavat poikkeamien huomaamista. Näihin prioriteetteihin voisi kuitenkin kehittää vielä lisää ominaisuuksia. Eri prioriteettien tapahtumat voisivat olla myös väriltään erilaisia. Prioriteetti yksi voisi olla väriltään punainen ja prioriteetti kaksi vihreä. Näin kiireellisyyden aste pompahtaisi näytöltä entistä paremmin esille. Myös viestikenttään tulevaan tekstiin voisi olla hyvä saada muokkausmahdollisuuksia. Jos tekstistä haluaa jonkun tietyn asian olevan erityisesti esillä, olisi hyvä saada se tummennettua.

Ainakin yksi toimittaja haluaa, että jos poikkeamaan tulee jokin todella tärkeä tieto, tulee se laittaa valmis -tilaan, jotta se huomioidaan paremmin toimittajan asiakaspalvelussa. Poikkeamahan voi olla siis avoin-, käsittely-, valmis- tai päätetty tilassa. Päätetty tilaan poikkeama laitetaan toimittajan toimesta. Tällöin Tuoretielle jää mahdollisuudeksi jättää poikkeama käsittely tilaan tai sitten muuttaa se valmis- tilaan. Käsittely- tilassa olevat poikkeamat näkyvät hyvin myös Tuoretiellä, että ne ovat kesken. Kun tapahtuma laitetaan valmis- tilaan tärkeän tiedon vuoksi, niin ettei se ole vielä valmis, niin Tuoretiellä on vaikea seurata, mitkä valmiit tapahtumat todella ovat valmiita. Toisaalta valmis- tilaan laittaminen on kätevä keino, ja oikeastaan vastuu tapahtuman jatkokäsittelystä on toimittajalla, halutaanko käsittelyä vielä jatkaa. Mutta toisaalta tapahtumien käsittelyä voisi kehittää niin, että tärkeä tieto saataisiin jotenkin muuten näkyviin paremmin toimittajille. Poikkeamiin voisi lisätä vielä yhden tilan, joka olisi käsittelyssä 2. Käsittely 2 tilaan menevät poikkeamat olisivat niitä, jotka aiemmin on laitettu valmis- tilaan, kun niissä on ollut jokin tärkeä tieto, joka halutaan saada nopeasti toimittajien tietoon. Käsittely 2 tilassa olevat poikkeamat tulisi ottaakin paremmin huomioon toimittajan taholta. Tästä voisi tulla myös jonkinlainen ponnahdusikkuna toimittajan näytön alalaitaan.

Yksi kehityskohta olisi myös poikkeamasivujen selaamisessa. Poikkeamasivuja pystyy nyt selaamaan vain siirtymällä aina seuraavalle tai edelliselle sivulle. Olisi hyvä, jos sivunumerolla saisi haettua tietyn sivun, mitä haluaa tarkastella. Tämä olisi hyvä silloin, jos poikkeamia on useita sivuja.

Poikkeamatyyppiin voisi lisätä mahdollisuuden laittaa tiedon "Ei tyyppiä". Tämä olisi hyvä silloin, kun poikkeaman tyyppi ei ole selkeä. Poikkeaman tyypin selkeytyessä, reklamaation selvityksen yhteydessä, voisi tyypin vaihtaa myöhemmässä vaiheessa.

Poikkeamien hakukenttään olisi hyvä saada mahdollisuus ruksia vaihtoehdot palautuneet tai palautumattomat, kun kyse on palautuksista. Palautuksia selvittäessä olisi toimintaa nopeuttavaa, jos näytölle saisi kerralla näkyviin vain pelkästään palautumattomat, että tiedettäisiin mitä lähteä vielä mahdollisesti selvittämään.

Kun uusia poikkeamia tehdään, on usein oleellinen tieto se, koska asiakkaalla on toimituspäivät. Esimerkiksi jos halutaan viedä asiakkaalle eksynyt tuote seuraavassa kuormassa, olisi hyvä tietää, koska seuraava toimituspäivä on, jotta tiedettäisiin kannattaako tuotetta enää viedä asiakkaalle. Toimituspäivät joudutaan aina etsimään eri sivulta, missä itse poikkeama on, mikä hidastaa asian eteenpäin viemistä. Uutena ideana tulikin esille, jos toimituspäivät saataisiin aina näkymään poikkeamasivulle. Toimituspäivät voisivat olla yhtäläillä näkyvillä kuin reitti- ja tilaustiedotkin. Päivät voisivat näkyä aina sivun alalaidassa avattaessa asiakkaan poikkeama.

Toimittajan asiakastietoja haettaessa, joudutaan joskus hakemaan tietoja eri koneilta. Tämä on toisaalta selkeää, kun kaikille toimittajille on myös oma kokeensa, mutta toisaalta se taas hidastaa toimintaa. Kaikki mahdolliset tiedot olisikin kätevää saada Aspal:iin, jolloin asioiden käsittely tehostuisi. Ainakin joidenkin tietojen laajempi kokonaisuus samaan järjestelmään, helpottaisi toimimista. Tällaisia tietoja on muun muassa tarkat lavakartat, joista näkisi tuotteiden järjestyksen ja määrän lavalla.

Terminaalien taholta on tullut risuja Aspal-järjestelmän kautta tulevista sähköposteista, myös Tuoretiellä haluttaisiin kehittää järjestelmän tapaa muokata sähköpostiviesti. Sähköpostin otsikkoon tulee aina se viesti, joka toimittajalta on laitettu Tuoretielle. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että otsikkokenttään tulee erilaisia merkkejä, kun järjestelmä katsoo otsikon liian pitkäksi. Olisikin hyvä, jos järjestelmä laittaisi otsikkokenttään pelkästään poikkeaman numeron, minkä se tähän asti onkin laittanut, mutta jättäisi muuten kentän tyhjäksi. Sähköpostiin olisi hyvä saada myös automatisoitua lähettäjän nimen laitto. Nyt lähettäjä joutuu aina kirjoittamaan nimensä viestin loppuun. Olisi hyvä jos lähettäjän nimi tulisi aina postin loppuun automaattisesti. Myös asiakkaan jakelureitti olisi hyvä saada automaattisesti tulemaan viestiin. Nyt se joudutaan aina kirjoittamaan erikseen viestiin.

Aspal-järjestelmän kautta menevissä sähköpostiviesteissä on usein paljon erilaista tietoa. Niissä on reitti-, laatikko- ja tuotetietoja numeroina listassa. Numeroissa ei ole minkäänlaista selitystä mitä ne tarkoittavat. Esimerkiksi tuotteen painossa ja kappalemäärässä ei ole mainittuna mitä numerot ovat vaan ne ovat

merkitty esimerkiksi: "7307, Pirkka 6x450 g, 6, 2,7." Numeroihin voisikin laittaa perään tai eteen merkinnän mitä se tarkoittaa. Toisaalta edellisessä esimerkissä voidaan päätellä, että kuusi tarkoittaa kappalemäärää ja 2,7 kokonaispainoa. Kuitenkin kun toiminnan täytyy olla tehokasta, olisi hyvä olla myös monipuolista tietoa selkeästi tarjolla.

Tuoretielle tulee joka aamu jokaisesta terminaalista terminaaliraportit, joista ilmenee onko mahdollisesti tapahtunut jotain poikkeuksellista vai onko kaikki kunnossa. Monelta terminaalilta tulee sähköpostilla nämä raportit ja myös usealta terminaalilta tulee faksilla paperiversiona. Kehitysehdotuksena olisi, jos kaikki terminaaliraportit saataisiin sähköiseen muotoon, jolloin niiden kirjaaminen Aspal-järjestelmään toimittajien tietoon olisi yksinkertaisempaa. Olisi selkeää, jos kaikki laittaisivat raportin vielä samalla otsikolla "terminaaliraportti" ja terminaalin nimi perään.

Edellisestäkin kehitysehdotuksesta päästään siihen, että yhteisten tapojen ja sääntöjen selvittäminen ja päättäminen helpottaisi myös toimintaa Aspal:ssa. Jotkin tietyt säännöt ovat tärkeitä olla kaikkien tiedossa kuten reklamaatioaika, joka on yksi vuorokausi. Tieto tällaisista asioista välttää ylimääräiset riitatilanteet.

Joissain asioissa toimittajilla ja terminaaleilla vain on omat tapansa, joihin on vaikea vaikuttaa niin, että kaikki toimisivat juuri samalla tavalla. Toisaalta olisikin hyvä, jos kaikilla olisi selvillä toisten yritysten tavat, jolloin syntyisi vähemmän epäselviä tilanteita.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Tuoretie Oy:n toimintaa. Toiminnan kehittämisen avuksi haluttiin palautetta terminaaleilta sekä kehityssuunnittelua Aspal-järjestelmään. Työssä perehdyttiin myös tiedonvälitykseen, yhteistyöhön sekä logistiikkaan.

Työn alussa oli teoriaosuus, jossa keskityttiin tiedonvälitykseen, yhteistyöhön ja logistiikkaan. Tiedonvälityksen ja yhteistyön merkitystä halusin korostaa, sillä ilman niitä logistiikan toimitusketju ei olisi mahdollinen. Yhteistyö ja logistiikka yhdistyivätkin loogisesti teoriaosassa. Teoriaosassa selkiytyi myös logistiikan peruskäsitteet muun muassa mitä kuljetusmuotoja on olemassa.

Opinnäytetyön empiriaosuus koostui kyselytutkimuksen tuloksista ja niiden arvioinnista sekä Aspal-järjestelmän kehittämissuunnitelmasta. Kyselytutkimusta varten teetettiin terminaaleille tyytyväisyyskysely Tuoretien ja kolmen asiakasomistajan työstä. Vastauksia tähän kyselyyn tuli 22:lta terminaalilta. Yhteensä tutkimuksen kohteena olevia terminaaleja olisi ollut noin 40, joten vastausprosentiksi saatiin noin 55 %. Tutkimukseen oltaisi saatu lisää vastaajia varmasti paljon enemmän, jos kyselyyn olisi voinut osallistua jokainen terminaalin työntekijä. Vastaajat kuitenkin rajattiin niin, että terminaalin esimies tai vastaava henkilö sai vastata kyselyyn.

Vastaajien tarkka rajaaminen mahdollisti paremmin yhtenäisen palautteen yksittäisistä terminaaleista. Näin pystytään paremmin ottamaan kiinni niistä kehittämiskohdista, mihin eri terminaaleissa haluttaisiin parannusta. Terminaaleista saatiinkin hyviä vastauksia ja lähes jokaiseen kysymykseen oli vastannut kaikki vastaajat. Vain muutamassa kysymyksessä oli hieman alle 22 vastaajaa.

Aspal-järjestelmälle tein kehityssuunnitelman käyttäen apuna omaa kokemusta ja Tuoretien työntekijöiden kokemusta ohjelmasta. Järjestelmän toimintatapoihin

saatiinkin paljon uusia ideoita. Ideointi tapahtui yhteistyössä Tuoretien työntekijöiden kanssa keskustellen.

Opinnäytetyön empiriaosiossa terminaalien ja toimittajien nimiä ei julkaista lainkaan. Toimittajat ovat numeroitu satunnaisessa järjestyksessä. Tämä sen vuoksi, että yritysten yksityisyys ja sisäiset asiat säilyisivät salassa.

Tuoretielle kokoan vielä erikseen terminaali- ja toimittajakohtaisen esityksen, josta Tuoretie saa yksilöllisempää tietoa, mihin asioihin terminaaleissa haluttaisiin parannusta. Työ tarjoaakin Tuoretielle hyviä kehitysideoita, joiden avulla pystytään tarjoamaan terminaalille yhteistyötä, johon kumpikin osapuoli on tyytyväinen.

LÄHTEET

Atria Oyj. Atria konserni.[Verkkosivu]. [Viitattu 4.5.2012]. Saatavana:
<http://www.atriagroup.com/atria-konserni/Sivut/default.aspx>

Barclay I. ym. 2011.(Useampia kirjoittajia) Turvaa logistiikka: kuljetusten ja toiminnan turvallisuus. Vesterinen P.(toim.). Helsinki. Helsingin kamari Oy ja tekijät 2011.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 30.3.2011. Suurimmat sallitut mitat kuljetettaessa ajoneuvoa normaaliliikenteessä Suomessa. [Verkojulkaisu.] [Viitattu 4.9.2012]. Saatavana: http://www.ely-keskus.fi/fi/Liikenne/Lupaasiat/Erikoiskuljetukset/Erikoiskuljetusluvantarve/Documents/suurimmat_sallitut_mitat.pdf.

Liikenneministeriön päätös erikoiskuljetuksista ja erikoiskuljetusajoneuvoista. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.9.2012]. Saatavana:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19921715>

Haapanen M. & Vepsäläinen A. 1999. Jakelu 2020: Asiakkaan läpimurto. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä: Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hokkanen S., Inkinen M. & Käenmäki J. (Toimituskunta). 2009. Tavaraliikenneyrittäjä. 27. painos. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.

Inkiläinen, A. 2009. Logistinen päätöksenteko. Helsinki: Edita Prima Oy.

Janhonen, M. 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Helsinki: Työterveystalo.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Elisa Juholin ja Inforviestintä Oy.

Järvinen, A. 1996. Henkilöstö voimavarana: Rekrytointi ja kehittäminen. Helsinki. Edita.

Karrus, K E. 2001. Logistiikka. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kauppalehti. 29.2.2012. Venäjän tuonti Suomeen kasvoi yli 20 prosenttia.

[Verkkolehdiartikkeli]. [Viitattu 4.9.2012]. Saatavana:

<http://www.kauppalehti.fi/etusivu/venajan+tuonti+suomeen+kasvoi+yli+20+prosenttia/201202121085>

Kwintessential. [Verkkosivu]. India – Language, culture, customs and etiquette.

[Viitattu 7.8.2012]. Saatavana: [http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-](http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/india-country-profile.html)

[etiquette/india-country-profile.html](http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/india-country-profile.html)

Lehtipuu, P. & Monni S. 2007. Synergia: Vastuullisen yritystoiminnan menestysmalli. Helsinki: Talentum Media Oy.

Liikennevirasto. 2011. Ulkomaan merikuljetukset maittain 2011. [Verkkosivu].

[Viitattu 6.9.2012]. Saatavana:

http://portal.liikennevirasto.fi/portal/page/portal/f/liikennevirasto/tilastot/liikennemaarat/ulkomaan_meriliikenne/mlt_ta_maittain.htm

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen: Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.

Ojanen, M. 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin: Arjen taktiikkaa myyntiin. Helsinki: Talentum.

Pouttu. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.8.2012]. Saatavana: <http://www.pouttu.fi/>

Saarioinen Oy. Saarioinen – konserni. [Verkkosivu]. [Viitattu 8.5.2012]. Saatavana:

http://www.saarioinen.fi/saarioinen/yritys/saarioinen_oy

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Suomen kuljetusopas. Rautatiekuljetukset. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.9.2012].

Saatavana: <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/rautatiekuljetukset/>

Tuoretie Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.5.2012]. Saatavana: <http://www.tuoretie.fi/>

von Bagh, A. & Günther C. Salmenkari R. 2000. 2000-luvun logistiikan johtaminen. Helsinki: Suomen Logistiikkayhdistys ry.

Yli-Luoma P. 2002. Johdatus kvantitatiivisiin analyysimenetelmiin SPSS for Windows-ohjelman avulla. 6. painos. Sipoo. IMDL Oy.

Yritys- ja yhteistietojärjestelmä. Pouttu Oy. [Verkkosivu]. Patentti- ja rekisterihallituksen ja verohallinnon yhteinen yritystietojärjestelmä. [Viitattu 6.8.2012]. Saatavana:

<http://www.ytj.fi/yritystiedot.aspx?yavain=47450&kielikoodi=1&tarkiste=88D89C0ABB3B15CD99BEC1A8DD8D761DDE44A909&path=1547>

LIITTEET

LIITE 1 Saatekirje kyselyyn

LIITE 2 Kyselylomake

LIITE 3 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ” Mitä kehitettävää Tuoretie Oy:n ja terminaalien välisessä toiminnassa olisi?

LIITE 4 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Missä Tuoretie Oy on erityisesti onnistunut hyvin?”

LIITE 5 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Mitä kehitettävää olisi toimittajien toiminnassa?”

LIITE 6 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Missä toimittajat ovat onnistuneet hyvin?”

LIITE 1 Saatekirje kyselyyn



Hyvä vastaanottaja!

Tässä kirjeessä on Teille osoitettu kysely, jolla kartoitetaan terminaalien,

Tuoretien ja tavarantoimittajien välisen toiminnan laatua. Palvelun ja

toimintojen laadun kehittämiseksi palautteenne on meille ensiarvoisen

tärkeää. Niinpä toivomme, että Teiltä löytyy hetki aikaa palautteen

antamiseen. Palaute käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti siten,

että yksittäistä vastaajaa ei voi tuloksista erottaa.

Tarkoituksena on, että kyselyyn vastaa henkilö, joka toimii esimiehenä terminaalissa. Vastausaikaa on 18.6. saakka, mutta jos esimies on lomalla kesäkuun ajan, vastausaikaa on 6.7. saakka.

Kiitoksia palautteestanne jo etukäteen ja mukavaa kesän jatkoa!

Ystävällisin terveisin

Sanna Mikkola SeAMK & Tuoretie Oy

LIITE 2 Kyselylomake



Kysely Tuoretie Oy:n, terminaalien sekä toimittajien välisestä työskentelystä.

Tämän kyselyn avulla Tuoretie Oy haluaa kartoittaa kuinka tyytyväisiä terminaalit ovat Tuoretien sekä toimittajien toimintaan. Kyselystä saadut vastaukset antavat mahdollisuuden kehittää toimintaa siten, että se palvelisi entistä paremmin jokaista kuljetusketjussa olevaa yritystä.

Ympyröi kysymyksistä 1–3 oikea vaihtoehto.

1. Sukupuoli
 - 1.1. nainen
 - 2.1. mies

2. Missä terminaalissa työskentelet? _____

3. Kuinka kauan olet työskennellyt ks. terminaalille?
 - 3.1. alle 1 vuosi
 - 3.2. 1 – 5 vuotta
 - 3.3. 6 – 10 vuotta
 - 3.4. 11 – 15 vuotta
 - 3.5. yli 15 vuotta

4. Alla on väittämiä Tuoretie Oy:n ja terminaalien välisestä toiminnasta. Vastausvaihtoehdoissa 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä. Valitse yksi vastausvaihtoehto ja ympyröi se.

| | |
|---|-----------|
| 4.1. Informaatio kulkee hyvin normaalitilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä | 1 2 3 4 5 |
| 4.2. Informaatio kulkee hyvin poikkeustilanteissa Tuoretien ja terminaalien välillä | 1 2 3 4 5 |
| 4.3. Tuoretieltä saatu informaatio on selkeää | 1 2 3 4 5 |
| 4.4. Tuoretieltä saadusta informaatiosta on hyötyä | 1 2 3 4 5 |
| 4.5. Informaation välitys on toimivampaa sähköpostilla kuin puhelimen välityksellä normaali tilanteissa | 1 2 3 4 5 |

- 4.6. Informaatio on toimivampaa sähköpostilla kuin puhelimen välityksellä
poikkeustilanteissa 1 2 3 4 5
- 4.7. Informaatio on selkeämpää puhelimen kuin sähköpostin välityksellä 1 2 3 4 5
- 4.8. Aspal-järjestelmän kautta tulevat sähköpostikyselyt asiakkaiden reklamaatioista
ovat selkeitä 1 2 3 4 5
- 4.9. Toimituspoikkeamien selvittäminen Tuoretien kanssa on selkeää 1 2 3 4 5
- 4.10. Tuoretiehen saa hyvin yhteyden sähköpostitse 1 2 3 4 5
- 4.11. Tuoretiehen saa hyvin yhteyden puhelimitse 1 2 3 4 5
- 4.12. Tuoretien henkilökunta on osaavaa ja ammattitaitoista 1 2 3 4 5
- 4.13. Tuoretien henkilökunta on ystävällistä 1 2 3 4 5

5. Mitä kehitettävää Tuoretie Oy:n ja terminaalien välisessä toiminnassa olisi?

6. Missä Tuoretie Oy on erityisesti onnistunut hyvin?

Toimittajien toiminta

- 7. Alla on väittämiä Atrian , Poutun sekä Saarioisen toiminnasta. Vastausvaihtoehdot ovat 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä. Jokaiselle toimittajalle on oma vastausrivinsä. Valitse yksi vastausvaihtoehto kustakin rivistä ja ympyröi se.**

7.1. Asiapaperimerkinnät ovat selkeitä

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.2. Asiapaperien toimitusvarmuus on luotettava

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.3. Laatikkomerkinntät ovat luotettavia

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.4. Laatikkomerkinntät ovat selkeitä

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.5. Laatikkomerkinntöissä on riittävästi tietoa

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.6. Sovittuja tuloaikoja noudatetaan normaaliaikoina

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.7. Sovittuja tuloaikoja noudatetaan poikkeuksellisin ajankohtina kuten juhlapyhien aikoihin

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.8. Siirtojen saapumisajoista ilmoitetaan hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.9. Tuotepalautukset hoidetaan hyvin

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.10. Palautuvat laatikot ja lavat hoidetaan hyvin

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.11. Siirtokuljettajat käyttäytyvät ammattitaitoisesti

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Atria: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pouttu: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saarioinen: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. Mitä kehitettävää olisi toimittajien toiminnassa?

Atria: _____

Pouttu: _____

Saarioinen: _____

9. Missä toimittajat ovat onnistuneet hyvin?

Atria: _____

Pouttu: _____

Saarioinen: _____

Kiitos vastauksistanne!

LIITE 3 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ” Mitä kehitettävää Tuoretie Oy:n ja terminaalien välisessä toiminnassa olisi?

”Palautusten nouto voisi olla vielä tehokkaampaa. Kuljettajat jättävät kuittaamatta tavarat terminaaliin. Lähinnä ”Toimittaja 2:n” kuskit. Viimeksi 13.6.2012. Kyydissä oli myös lämmintä tavaraa.”

”Lavapalautukset Toimittaja 3:lle → Toimii takkuisesti.”

”Aina ei tule tietoa myöhästymisistä”

”Selkeämmät reklamaatioselvityspyynnöt”

”Selkeämmät kuormakirjat, siirtoaikataulujen pitävyys, asiakasnumeromuutokset ja tieto uusista asiakkaista riittävän ajoissa ennen toimituksia, asiakasrekisterin siivous”

”Myöhästyvistä kuormista olisi hyvä saada paremmin tietoa”

”Kuljetusyrittäjän vaihtuessa reitillä ei ole tietoa sovituista aikatauluista ja muista käytännöistä.”

”Toimittaja 2:lta tulee fax tulevista autoista. Muilta olisi hyvä saada samanlainen”

”Tietoliikenne pieneltä osin”

”Sähköpostin, joka tulee Aspal:n kautta, muodossa olisi selkeyttämisen varaa”

”Toimii hyvin”

”Tilauksista voisi laittaa reittitiedot, ettei terminaalissa tarvitse”

”Ihan hyvin mennyt. Ei tule mieleen mitään.”

”Päivittäinen autojen ”laskeutumisaika” info terminaaliin 2 h ennen laskeutumista. Paluulaatikoiden nouto → eineslaatikot.”

”Palautukset, aina saa huomauttaa monta kertaa, että lähtevät pois.”

”Toimittaja 3:n ma jaon reittilistat puuttuu usein”

LIITE 4 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Missä Tuoretie Oy on erityisesti onnistunut hyvin?”

”Palautusterminaalin erikoisjärjestelyt esim. Fin –lavat.”

”Aikataulut loistavat. K. Karhu hoitaa lavapalautukset erinomaisesti.”

”Kalusto toimivaa ja asianmukaista.”

”Reklamaatioiden hoito.”

”Ei paljoa myöhästymisiä, lämpötilat, kuljetusasiakirjat.”

”Toimitusajat OK.”

”Tiedonsiirto varmaa ja yhteistyö hyvää. Toiminta vakaata.”

”Tapahtumista ajoissa tieto ja riittävästi tietoa.”

”Aikataulut toimii tosi hyvin”

”Toimitusajoissa onnistunut hyvin. Siirtokuljetustiedotteet hyvin etukäteen faxilla.”

”Toimituspoikkeamat → Tuotepuutteista hyvin tieto.”

”Selkeät lavalistat”

”Perus onnistunutta suoritusta jatkuvasti.”

”Lämpötilanhallinta”

”Laskuttaa hanakasti.”

LIITE 5 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Mitä kehitettävää olisi toimittajien toiminnassa?”

Toimittaja 1:

”Joskus aikataulut pettää. Lähetyslistat sähköiseen muotoon.”

”OK.”

”Lähetteet A4 paperille, ei jatkolomakkeella”

”Laatikoihin kaupassaolopäivä. Joskus rahtikirjasta puuttuu lavamäärät. Viime aikoina useasti.”

”Fax saapuvista kuormista (saap. aika + lavamäärä + puh autoon)”

”Poikkeustilanteissa informointi suoraa terminaaleihin. Tulee jälkikäteen ilmoitus.”

”Tiedonkulku aikaisemmin ja paremmin. Asia toimii kuitenkin ihan ok.”

”Tuloajoissa parantamista, muuten hyvä”

”Tilaukselta tulisi nähdä asiakkaan reittitiedot”

”Poikkeustilanteissa paremmin informointi”

Toimittaja 2:

”Lähetyslistat sähköiseen muotoon.”

”OK”

”Lähetteet A4 paperille, ei jatkolomakkeella.”

”Selkeämmät kuormakirjat ja Valion reittitiedot”

”OK”

”Aikataulut. Tarkistuslistat yhdelle lapulle, sekä tultava kuorman mukana.”

"Poikkeustilanteista informointi suoraa terminaaleihin, tulee jälkikäteen ilmoitus."

"Tiedonkulku aikaisemmin ja paremmin. Toimii kuitenkin ihan ok."

"Tilaukselta tulisi nähdä asiakkaan reittitiedot."

"Poikkeustilanteissa paremmin informointi."

"Kuormakirjat on 70 luvulta. Erittäin epäselvät reittinumerot. Yhteenvedo epäselvä."

"Tyhjien pois otossa"

Toimittaja 3:

"Paljon sekalavoja. Lähetyslistat sähköiseen muotoon."

"Lavapalautukset toimivat heikosti."

"Laatikkomerkinä vain toisella puolella."

"Lähetteet A4 paperille, ei jatkolomakkeella. Sähköiset toimitustiedot olisi tärkeä saada pienemmissä erissä keräyksen edetessä, jotta saisimme niitä nopeammin meille."

"Selkeämmät kuormakirjat ja Valion reittitiedot"

"Laatikoihin kaupassaolopäivä. Joskus osoitetarrat irronneet. Lähettämöltä x tulevissa monesti liian monella lapulla kerrotut määrät, eli ltk väleissä monia A4 joista näkee määrät."

"Tarkistuslistoissa väärän päivän toimituksia. Ilmoitus kuorman myöhästymisestä."

"Fax saapuvista kuormista (saap. aika + lavamäärä + puh autoon)."

"Hyvin paljon toimitusvirheitä, rahtikirjapuutteita. Laatikkomerkinä huonoa, lähtevät irti. (Mustesuihku olisi parempi)."

"Tyhjien laatikoiden palautukset."

"Poikkeustilanteissa informointi suoraan terminaaleihin. Tulee jälkikäteen ilmoitus."

"Tiedonkulku aikaisemmin ja paremmin. Toimii kuitenkin ihan ok."

"Tilaukselta tulisi nähdä asiakkaan reittitiedot."

"Poikkeustilanteissa paremmin informointi."

"Lähetää automaattisesti yhteenvedon lakalaivaan."

"La tuloajoissa"

LIITE 6 Vastaukset tyytyväisyystutkimuksen kysymykseen ”Missä toimittajat ovat onnistuneet hyvin?”

Toimittaja 1:

”Selkeät osoitteet”

”Hyvin tulevat ajallaan.”

”Kokonaisuus kunnossa.”

”Toimii hyvin.”

”Tavaran toimitus terminaaliin.”

”Aikataulut.”

”Toimitusajat toiminut hyvin.”

”Homma toimii. Ei koskaan ylitse pääsemättömiä ongelmia.”

”Lavat asiakasreitti järjestyksessä hyvin.”

”Toimitusajat pitäneet paikkansa hyvin.”

Toimittaja 2:

”Reititys on erittäin hyvä ja selkeimmät osoitteet.”

”Aikataulut pitävät erinomaisesti.”

”Aspal-toiminta”

”Hyvin tulevat ajallaan.”

”Toimii hyvin.”

”Varmuus hyvää.”

”Tavaran toimitus terminaaliin.”

”Aikataulut.”

”Toimitusajat toimineet hyvin.”

”Homma toimii. Ei koskaan ylitse pääsemättömiä ongelmia.”

”Lavat asiakasreitti järjestyksessä hyvin.”

”Toimitusajat pitäneet paikkansa hyvin.”

Toimittaja 3:

”Muste laatikon kylkeen oli hyvä ratkaisu.”

”Aspal-toiminta”

”Hyvin tulee ajallaan.”

”Tavaran toimitus terminaaliin.”

”Aikataulut.”

”Toimitusajat toimineet hyvin.”

”Homma toimii. Ei koskaan ylitse pääsemättömiä ongelmia.”

”Lavat asiakasreitti järjestyksessä hyvin.”

”Toimitusajat pitäneet paikkansa hyvin.”

”Selvät kuormakirjat ja yhteenveto.”